Ombudsman
ONTARIO

CHIEN DE GARDE DE L'ONTARIO

2016 2017

RAPPORT ANNUEL

Ombudsman
ONTARIO

CHIEN DE GARDE DE L'ONTARIO

Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario

Nous sommes

Un bureau indépendant de l'Assemblée législative qui examine et règle les plaintes du public à propos des organismes du gouvernement de l'Ontario ainsi que des municipalités, des universités et des conseils scolaires. L'Ombudsman recommande des solutions aux problèmes administratifs individuels et systémiques.

Nos valeurs

Traitement équitable
Administration responsable
Indépendance, impartialité
Résultats : accomplir de réels changements

Notre mission

Nous nous efforçons de jouer le rôle d'un agent de changement positif, en favorisant l'équité, la responsabilisation et la transparence du secteur public.

Notre vision

Un secteur public ouvert au service des citoyens, dans l'équité, la responsabilisation et la transparence.

Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario
Bell Trinity Square
10 Adelaide Street East
Toronto (Ontario)
M5G 2C9

Téléphone : 416-586-3300
Sans frais (Ontario) : 1-800-263-1830
Télécopieur : 416-586-3485
ATS : 1-866-411-4211
Site Web : www.ombudsman.on.ca

@Ont_Ombudsman
Ontario Ombudsman
Ontario Ombudsman

Ombudsman
ONTARIO

CHIEN DE GARDE DE L'ONTARIO

Le 27 juin 2017

L'honorable Dave Levac
Président
Assemblée législative
Province de l'Ontario
Queen's Park

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 11 de la *Loi sur l'ombudsman*, j'ai le plaisir de vous présenter mon rapport annuel pour la période du 1er avril 2016 au 31 mars 2017, afin que vous puissiez le déposer à l'Assemblée législative.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, mes sincères salutations.

Paul Dubé,
Ombudsman

Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario
Bell Trinity Square
10e étage, Tour Sud
Toronto (Ontario)
M5G 2C9

Téléphone : 416-586-3300
Ligne des plaintes : 1-800-263-1830
Site Web : www.ombudsman.on.ca

« Depuis longtemps, notre Bureau a la réputation de compter parmi les plus exemplaires et les plus écoutés des bureaux d'ombudsman dans le monde, grâce à l'excellent travail de notre équipe. C'est un privilège de diriger cette équipe, et de vous présenter un instantané du travail de l'année. »

– L'Ombudsman Paul Dubé

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN 5

À PROPOS DE NOTRE BUREAU 10

QU'EST-CE QU'UN OMBUDSMAN? 11
VALEURS, MISSION ET VISION 11
QUI NOUS SOMMES 12
CE QUE NOUS FAISONS 13

À PROPOS DE CE RAPPORT 15

FAITS SAILLANTS DU RAPPORT 16

BILAN DE L'ANNÉE – CAS PAR SUJET 18

LOI ET SÉCURITÉ 18
SERVICES SOCIAUX 25
MUNICIPALITÉS – GÉNÉRALITÉS 31
MUNICIPALITÉS – RÉUNIONS À HUIS CLOS 36
ÉDUCATION – MINISTÈRES ET PROGRAMMES PROVINCIAUX 40
ÉDUCATION – CONSEILS SCOLAIRES 43
ÉDUCATION – UNIVERSITÉS 47
EMPLOI 50
SANTÉ 52
TRANSPORTS 54
FONDS ET BIENS 57
CERTIFICATS ET PERMIS 59
ÉNERGIE ET ENVIRONNEMENT 61

ANNEXE – STATISTIQUES DE CAS 63

TOTAL DES CAS REÇUS, ANNÉES FINANCIÈRES DE 2012-2013 À 2016-2017 64
MODE DE RÉCEPTION DES CAS, 2016-2017 64
CAS REÇUS PAR CIRCONSCRIPTION PROVINCIALE, 2016-2017 66
LES 15 PRINCIPAUX ORGANISMES ET PROGRAMMES DU GOUVERNEMENT PROVINCIAL PAR NOMBRE DE CAS, 2016-2017 67
LES 10 PRINCIPAUX ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS PAR NOMBRE DE CAS, 2016-2017 67
TOTAL DES CAS REÇUS RELATIVEMENT AUX MINISTÈRES PROVINCIAUX ET À CERTAINS PROGRAMMES, 2016-2017 68
CAS REÇUS À PROPOS DES CONSEILS SCOLAIRES, 2016-2017 70
CAS REÇUS À PROPOS DES COLLÈGES D'ARTS APPLIQUÉS ET DE TECHNOLOGIE, 2016-2017 71
CAS REÇUS À PROPOS DES UNIVERSITÉS, 2016-2017 71
CAS REÇUS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS, 2016-2017 72
CAS REÇUS À PROPOS DES RÉUNIONS MUNICIPALES À HUIS CLOS, 2016-2017 76
RAPPORT FINANCIER 76

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN

UNE NOUVELLE ÈRE DE SURVEILLANCE

Alors que je présente ce rapport sur ma toute première année en tant qu'Ombudsman de l'Ontario, je suis encouragé par plusieurs évolutions récentes qui signalent une tendance vers une plus grande surveillance des organismes du secteur public dans cette province.

Les bonnes nouvelles n'ont pas uniquement trait au travail de notre Bureau, mais aussi à des changements plus vastes en termes de législation et de mécanismes de responsabilisation, que nous sommes heureux d'appuyer.

Cette année a été remarquable, car notre Bureau a été en mesure d'aider les Ontariens à régler des problèmes plus divers que jamais – grâce à l'expansion de notre mandat, qui s'étend désormais non seulement à l'administration du gouvernement provincial, mais aussi aux municipalités, aux universités et aux conseils scolaires.

Apporter des changements constructifs

La plupart des **21 328** cas que nous avons reçus en 2016-2017 (première année financière complète de notre nouveau mandat) ont été réglés rapidement, sans enquête officielle – montrant ainsi avec quelle efficacité nous travaillons en coulisse.

Simultanément, nos enquêtes systémiques ont continué d'entraîner des changements constructifs. Au palier provincial, dans le sillage de deux de nos derniers rapports, les activités se poursuivent pour apporter des changements fondamentaux à la formation à la désescalade pour les policiers et aux services pour les adultes ayant une déficience intellectuelle. Au palier municipal, la Ville de Brampton a bien accueilli nos suggestions lui préconisant plus de transparence dans son processus d'approvisionnements non concurrentiels.

Nos recommandations ont aussi été favorablement entendues, et complétées, par les travaux de deux examinateurs indépendants nommés par la province : le juge Michael Tulloch, chargé d'examiner la surveillance exercée sur la police, et l'ancien enquêteur correctionnel fédéral Howard Sapers, chargé d'examiner le recours à l'isolement des détenus dans les prisons de la province.

Ces deux examens visaient des problèmes sur lesquels notre Bureau avait enquêté lui aussi – le premier avait été traité dans nos rapports de 2008 et 2011 sur l'Unité des enquêtes spéciales, le second avait mené à notre récent rapport, intitulé *Les oubliés de la surveillance*, sur le suivi des placements en isolement. J'ai eu le plaisir de collaborer avec ces deux examinateurs, en plus de leur présenter publiquement des mémoires et des recommandations, pour qu'ils puissent tirer parti de nos amples connaissances dans ces deux secteurs.

Jusqu'à présent, les résultats se sont avérés positifs : le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels s'est engagé à donner suite à toutes les recommandations de mon rapport et de celui de M. Sapers sur l'isolement carcéral. De plus, avec le ministère du Procureur général, il travaille à appliquer les mesures recommandées dans le rapport du juge Tulloch, qui donneront enfin plus de force à l'UES, comme notre Bureau l'a recommandé il y a bien des années déjà.

L'Ombudsman Paul Dubé

J'attends avec impatience les changements promis à la *Loi sur le ministère des Services correctionnels* et à la *Loi sur les services policiers*, qui apporteront une clarification depuis longtemps attendue de termes comme « isolement » et « blessures graves », et qui renforceront les mécanismes de surveillance dans les deux domaines. Notre Bureau continuera de surveiller ces évolutions et mécanismes.

Promouvoir la responsabilisation

De même, l'examen de la législation municipale effectué récemment par la province – pour lequel nous avons aussi présenté des mémoires – donnera force de loi à des pratiques que nous recommandions aux municipalités depuis quelque temps déjà – à savoir la mise en place de codes de conduite et de commissaires à l'intégrité, au palier local. Conjugués à la nouvelle définition légale et cruciale du mot « réunion », ces changements aideront les municipalités à travailler avec un sens des responsabilités plus grand et plus cohérent envers les résidents.

La majeure partie de notre travail avec les conseils scolaires s'est faite selon la même approche – en visant à encourager des processus transparents et des communications claires avec leur public. Les codes de conduite et les mécanismes de responsabilisation sont conseillés dans ce domaine aussi. L'un des points qui sont ressortis de nos interactions avec ces organismes dans les communautés partout en Ontario, c'est que les municipalités et les conseils scolaires constituent le fondement de notre démocratie. Il est tout aussi important de garantir qu'ils sont équitables, ouverts et responsables que de le faire pour les grands organismes provinciaux.

Chaque fois que nous recueillons des renseignements sur une plainte – ou que nous communiquons avec des responsables du secteur public lors d'événements de sensibilisation dans la province, comme mon personnel et moi-même l'avons fait durant l'année écoulée – nous soulignons que nous cherchons toujours à régler les problèmes au palier le plus bas possible. Pour cela, nous recherchons des solutions au sein de l'organisme ou de la communauté qui a suscité la plainte. Quand des solutions internes ne sont pas possibles, notre Bureau est prêt à venir en aide.

Les atouts que nous offrons viennent de notre rôle impartial et indépendant d'intervention en dernier recours. Nous ne remplaçons pas les mécanismes internes ou locaux, mais nous pouvons suggérer des améliorations, vérifier que ces mécanismes fonctionnent comme ils le doivent, ou enquêter et proposer des solutions à des problèmes systémiques au-delà de leurs possibilités d'intervention.

Résolutions et relations

Les répercussions de nos enquêtes systémiques sont bien connues – et à juste titre, car plusieurs d'entre elles continuent de susciter des changements constructifs, même une décennie plus tard. Cependant, comme ce rapport le montre, la valeur de notre surveillance ressort aussi chaque jour du travail effectué par notre personnel de première ligne, c'est-à-dire par nos agents de règlement préventif qui répondent aux appels et aux plaintes, et qui incarnent la nature fondamentale de la vaste majorité du travail d'un ombudsman.

Ce rapport présente de nombreux exemples de ce travail : règlements rapides, facilités par une écoute patiente ou une réflexion créatrice et critique; bons appels ou bonnes demandes informelles au bon responsable, au bon moment; tendances de plaintes signalées proactivement aux cadres supérieurs; lacunes de politiques identifiées et comblées, sans enquête officielle.

Notre personnel aide ainsi des centaines de personnes, semaine après semaine. De concert avec nos enquêteurs et toutes nos autres équipes, il noue des relations – aussi bien avec les plaignants qu'avec les responsables des organismes visés par les plaintes – garantissant ainsi la crédibilité grâce à laquelle notre Bureau peut influencer des réformes plus vastes, qui touchent des millions d'Ontariens. Tout ceci aide la province à garder une excellente réputation internationale quant à l'efficacité de sa surveillance.

De plus, comme je l'ai souligné tout au long de cette année, en établissant des relations collaboratives avec les intéressés, nous sommes certains de pouvoir nous faire entendre quand la situation l'exige – c'est-à-dire quand un cas est urgent, ou quand un règlement n'est pas possible ou prend trop de temps.

Ce rapport cite de nombreux cas où notre travail proactif avec les organismes et les ministères les plus visés par les plaintes a mené à de bons progrès sur des problèmes de longue date – et quelques cas où ces problèmes ont dû être signalés à une plus haute instance et ont mené à une

12 octobre 2016 : Réunion d'officiers de l'Assemblée législative à Toronto – de gauche à droite : le directeur général des élections, Greg Essensa; le commissaire à l'intégrité, David Wake; l'Ombudsman Paul Dubé; l'ancienne greffière de l'Assemblée, Deborah Deller; la vérificatrice générale, Bonnie Lysyk; l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes, Irwin Elman; le commissaire aux services en français, François Boileau.

enquête. Dans presque tous les cas, nous avons obtenu une bonne coopération des organismes soumis à l'enquête.

Je rencontre régulièrement Steve Orsini, chef de la fonction publique et secrétaire du Conseil des ministres de l'Ontario, pour discuter des tendances de plaintes et pour signaler les problèmes provinciaux émergents. De même, notre personnel de direction se réunit avec les ministères et les programmes qui suscitent le plus de plaintes. De plus, il tient souvent des discussions productives avec les responsables d'organismes du secteur parapublic dans la province – parfois à l'occasion de plaintes, mais le plus souvent pour partager des renseignements généraux sur les pratiques exemplaires d'équité et de transparence des processus et des politiques.

Partage des connaissances

Cette année, j'ai aussi eu le plaisir d'établir des relations et de faire des partages de connaissances avec mes collègues ombudsmen du Canada et de l'étranger, avec d'autres officiers de l'Assemblée législative de l'Ontario, ainsi qu'avec des commissaires à l'intégrité et des ombudsmen de municipalités, d'universités et de conseils scolaires.

Mes collègues ont observé eux aussi une tendance vers plus de surveillance. En Saskatchewan tout comme en Alberta, l'Ombudsman a vu son mandat élargi pour inclure les municipalités. Mes collègues ontariens, soit l'Intervenant en faveur des enfants et des jeunes, le Commissaire à l'intégrité, le Directeur de la responsabilité financière – et le nouvel Ombudsman des patients, qui relève du ministère de la Santé et des Soins de longue durée – ont des responsabilités de surveillance qui n'existaient pas encore il y a quelques années. Le nombre des ombudsmen et des commissaires à l'intégrité s'est multiplié en Ontario durant l'année écoulée.

Toutefois, cet essor opportun de la surveillance s'accompagne de la responsabilité d'en garantir l'efficacité – et c'est un rôle que nous prenons au sérieux relativement aux organismes placés sous notre surveillance. De plus, nous continuons d'aider et de former des chiens de garde de l'administration de partout au Canada et d'ailleurs dans le monde, grâce à notre cours annuel de formation sur les enquêtes systémiques, intitulé « Sharpening Your Teeth/Aiguisez-vous les dents ».

J'ai eu l'honneur d'être proclamé élu au conseil d'administration de l'Institut international de l'Ombudsman en tant que président régional pour l'Amérique du Nord, à l'automne dernier, et de renforcer la participation de notre Bureau au Forum canadien des ombudsmans, au printemps. Depuis longtemps, notre Bureau a la réputation de compter parmi les plus exemplaires et les plus écoutés des bureaux d'ombudsman dans le monde, grâce à l'excellent travail de notre équipe. C'est un privilège de diriger cette équipe, et de vous présenter un instantané du travail de l'année.

Perspectives d'avenir : Plan quinquennal

La plus grande partie du travail de notre Bureau consiste à traiter des dizaines de milliers de plaintes chaque année – en réglant la majorité d'entre elles de manière informelle, en cernant les problèmes de manière proactive, en menant des enquêtes selon les besoins et en publiant de trois à cinq rapports par an sur des enquêtes systémiques qui touchent beaucoup de gens. Nous sommes déterminés à consolider ce travail dans les années à venir. De plus, j'aimerais partager certaines autres priorités pour l'avenir immédiat qui, je le pense, contribueront à renforcer la valeur de notre travail pour les Ontariens :

Années 1-2 :

- Rédiger et publier des énoncés de valeurs, de mission et de vision.
- Établir des relations de travail productives et constructives avec les principales parties prenantes.
- Mieux faire connaître notre Bureau dans nos nouveaux secteurs de compétence; informer les parties prenantes et le public de notre rôle, en faisant des discours et des présentations, en assistant à des événements et en utilisant des outils de communication.
- Informer proactivement les parties prenantes des problèmes et des tendances, dans le but de régler les problèmes et d'améliorer la gouvernance, sans enquêtes officielles.
- Offrir des ressources en ligne sur ce que les parties prenantes peuvent attendre de notre Bureau et sur les pratiques exemplaires de traitement des plaintes.
- Concevoir de nouvelles ressources pour refléter les changements apportés à la *Loi sur les municipalités*, incluant des pratiques exemplaires pour définir les rôles des ombudsmen et des commissaires à l'intégrité locaux, et un répertoire des cas de réunions publiques consultable en ligne.
- Concevoir un mécanisme en ligne permettant au public de commenter nos services.
- Accroître la participation à la communauté nationale et internationale des ombudsmen.

26 avril 2017 : L'Ombudsman Paul Dubé (troisième en partant de la gauche, à l'arrière) en compagnie d'autres membres du conseil d'administration de l'Institut international de l'Ombudsman, à Vienne.

2 décembre 2016 : L'Ombudsman Paul Dubé rencontre le conseil des sous-ministres, en compagnie de l'Ombudsman adjointe Barbara Finlay et de Steve Orsini, secrétaire du conseil des ministres et chef de la fonction publique de l'Ontario.

- Continuer de promouvoir un milieu de travail dynamique et positif, où les équipes et les individus peuvent s'épanouir, se sentir valorisés et récompensés de leur travail.
- Poursuivre le recrutement pour arriver à un effectif complet du personnel de **143** employés à plein temps.
- Renforcer la formation et le soutien pour le personnel, entre autres pour traiter les plaintes difficiles, les situations de crise et les problèmes de santé mentale; continuer de promouvoir la santé mentale et le bien-être au travail.
- Examiner l'accessibilité et la sécurité de notre milieu de travail.

Années 3-4 :

- Donner une orientation sur la surveillance de l'Ombudsman aux représentants nouvellement élus ou réélus (députés provinciaux, membres de conseils municipaux et conseillers scolaires) après les élections de 2018.
- Continuer de concevoir des ressources interactives en ligne pour le public sur le rôle de notre Bureau.
- Concevoir des guides et du matériel de formation pour les intervenants des municipalités et des conseils scolaires, sur la mise en place d'agents locaux de responsabilisation et de mécanismes de plaintes.
- Mesurer la portée et la notoriété du travail de notre Bureau et concevoir un plan stratégique pour viser les communautés les plus susceptibles de bénéficier d'efforts accrus de sensibilisation et d'éducation.
- Collaborer avec les dirigeants de la fonction publique et les consulter, alors qu'ils instaurent des plans pour la transformer et la moderniser.
- Réexaminer notre processus de traitement des plaintes pour garantir une utilisation efficace des ressources ainsi que des réponses opportunes et

concrètes; continuer la transition vers un système sans papier.

- Continuer de développer la formation du personnel, en incluant des programmes de perfectionnement professionnel et de mentorat pour maximiser son potentiel.
- Moderniser et perfectionner le système de gestion des cas pour en faire un outil Web, afin d'améliorer l'efficacité et la fonctionnalité d'analyse des plaintes.
- Concevoir une stratégie pour tirer profit des nouvelles technologies lors des enquêtes, de l'analyse des plaintes et des interactions avec le public.
- Collaborer avec les bureaux d'ombudsman et les autres organismes professionnels, pour des partages de connaissances expertes, de pratiques exemplaires, de formation et d'innovation.

Année 5 :

- Examiner les répercussions de cinq années de surveillance du secteur parapublic sur l'amélioration de la responsabilisation et de la gouvernance.
- Trouver des occasions de mettre en valeur les pratiques exemplaires dans la prestation des services au public, à partir de notre expérience et de notre analyse des plaintes.
- Examiner les pratiques exemplaires au sein de la communauté des ombudsmen et déterminer les possibilités d'adaptation à l'évolution des demandes du public.
- Mesurer les réussites dans la création de relations productives avec les intervenants des municipalités, des universités et des conseils scolaires.
- Continuer de motiver des changements constructifs et d'améliorer la gouvernance dans tous les secteurs de compétence.

25 octobre 2016 : La première ministre Kathleen Wynne intervient lors de « Sharpening Your Teeth », conférence de formation aux enquêtes pour les ombudsmen et les chiens de garde de l'administration.

2 mai 2016 : Séance d'information de l'Ombudsman à Queen's Park. Ci-dessus à gauche, l'Ombudsman Paul Dubé parle avec Andrea Horwath, chef du NPD; ci-dessus à droite (à partir de la gauche), le DP Bill Walker (PC – Bruce-Grey-Owen Sound), la commissaire en chef des droits de la personne de l'Ontario Renu Mandhane, l'Ombudsman Paul Dubé, l'Ombudsman adjointe Barbara Finlay et le DP Jim McDonell (PC – Stormont-Dundas-South Glengarry).

À PROPOS DE NOTRE BUREAU

« L'intervention de l'Ombudsman sert non seulement les intérêts du public, mais peut être aussi de l'intérêt supérieur de l'organisme concerné. Soit le travail de cet organisme sera validé par une tierce partie indépendante, soit des commentaires constructifs lui seront faits, qui lui permettront de s'attaquer aux origines des plaintes et d'éviter qu'elles ne se reproduisent.

Si un ombudsman parvient à établir des relations indépendantes, mais collaboratives, quand une enquête systémique s'impose, les recommandations qui en découlent ont plus de chances d'être acceptées et appliquées.

Parfois, quand un organisme du secteur public ne voit pas les avantages de collaborer pour parvenir aux résultats souhaités et d'accepter les recommandations faites dans l'intérêt des citoyens, nous disposons d'un autre outil important : en fin de compte, notre pouvoir, c'est notre voix. »

– L'Ombudsman Paul Dubé, allocution principale au Forum canadien des ombudsmans, 15 mai 2017, Ontario

QU'EST-CE QU'UN OMBUDSMAN?

Un ombudsman est un officier indépendant et impartial qui signale les problèmes des citoyens aux organismes gouvernementaux. Le tout premier ombudsman parlementaire a été mis en place en Suède en 1809. Le terme « ombudsman » est suédois et veut dire « représentant du citoyen ».

En tant que bureau de dernier recours, le bureau d'un ombudsman n'intervient généralement que si les problèmes ne peuvent pas être réglés au sein de l'organisme gouvernemental. L'ombudsman agit de manière impartiale, pas au nom de l'une ou l'autre des parties.

Si une plainte s'avère justifiée, l'ombudsman cherche tout d'abord à régler le conflit au palier le plus bas possible, mais il effectue une enquête au besoin. Ses conclusions et recommandations s'appuient sur une évaluation impartiale des faits et des preuves.

Ombudsman
ONTARIO
CHIEN DE GARDE DE L'ONTARIO

Valeurs, mission et vision

Nos valeurs

Traitement équitable
Administration responsable
Indépendance, impartialité
Résultats : accomplir de réels changements

Notre mission

Nous nous efforçons de jouer le rôle d'un agent de changement positif, en favorisant l'équité, la responsabilisation et la transparence du secteur public.

Notre vision

Un secteur public œuvrant au service des citoyens, dans l'équité, la responsabilisation et la transparence.

Notre Bureau a été créé en 1975 en vertu de la Loi sur l'ombudsman.

Conformément à la Loi sur l'ombudsman, les plaintes à notre Bureau sont confidentielles et les enquêtes sont menées en privé. Nos services sont aussi gratuits.

« Au Canada, les ombudsmen sont nommés par l'Assemblée législative de leur province, à laquelle ils sont tenus de rendre des comptes. Un ombudsman enquête sur les plaintes des citoyens, en fait rapport et présente un rapport annuel, mais ses recommandations ne sont pas contraignantes. »

The Oxford Companion to Canadian History (traduction)

QUI NOUS SOMMES

Ombudsman

Paul Dubé

Ombudsman adjointe

Barbara Finlay

Réception des plaintes, tri, aiguillage, identification et analyse des questions, recherches, analyse des tendances et règlement des plaintes.

Directrice :
Eva Kalez Rolfe

Enquêtes individuelles, travail proactif, règlement des plaintes complexes, identification des tendances et des problèmes systémiques.

Directrice :
Sue Haslam

Enquêtes sur des problèmes systémiques, travail axé sur le terrain, activités de suivi.

Directeur :
Gareth Jones

Appui juridique, analyse des preuves, préparation des rapports, enquêtes sur les réunions municipales à huis clos.

Avocates générales :
Laura Pettigrew et Wendy Ray

Rapports et publications, site Web, relations avec les médias, médias sociaux, vidéos, présentations et activités de liaison.

Directrice :
Linda Williamson

Services financiers, ressources humaines, administration et installations, technologie de l'information.

Directeur :
Scott Miller

18 mai 2017 - L'Ombudsman et (la plupart de) notre personnel, à l'extérieur de nos bureaux du 483, rue Bay, à Toronto.

CE QUE NOUS FAISONS

Orienter

Orienter les plaignants vers les responsables ou les processus de plaintes appropriés.

Résoudre

Trouver un moyen de régler le problème sans enquête officielle.

Conseiller

Répondre aux questions générales des députés provinciaux et des responsables du secteur parapublic.

Collaborer

Travailler proactivement avec les responsables pour s'attaquer aux tendances de plaintes avant qu'elles ne prennent de l'ampleur.

Promouvoir

Appuyer l'indépendance de la surveillance, la responsabilisation et la transparence, ici et à l'étranger.

Les résolutions et les rapports constituent les résultats les plus connus du travail de l'Ombudsman, mais ce ne sont qu'une partie des activités requises pour traiter des dizaines de milliers de cas chaque année. **Voici un aperçu des différents types d'activités que nous menons :**

Enquêter

Recueillir des preuves pour s'attaquer aux racines des problèmes individuels ou systémiques qui ne sont pas aisément réglés.

Commenter

Offrir connaissances et conseils sur demande au sujet des nouvelles lois ou politiques.

Changer

Recommander des changements constructifs pour remédier aux problèmes individuels et systémiques.

Interagir

Interagir avec le public et les intervenants, par des allocutions, lors d'événements et dans les médias.

Poursuivre

Vérifier que les recommandations sont efficaces et que les problèmes ne reviennent pas.

Surveiller

Faire un suivi des réponses officielles aux recommandations.

Valider

Quand les processus administratifs fonctionnent bien, reconnaître leurs mérites.

À quoi s'attendre

Portez plainte : Vous pouvez porter plainte en remplissant un formulaire affiché sur notre site Web, par courriel, au téléphone, par lettre ou en personne. Notre personnel communiquera avec vous pour plus de détails, au besoin. Nous ne divulguerons ni votre nom, ni aucun renseignement à quiconque, sans votre consentement.

Ou posez une question : Il ne s'agit pas d'une plainte? Aucun problème – nous répondons aussi aux demandes de renseignements. Notre personnel peut répondre à des questions générales ou vous orienter dans la bonne direction.

Mandat : Si votre plainte ne concerne pas un organisme du gouvernement ontarien ou du secteur parapublic relevant de notre mandat, nous l'acheminerons comme il se doit.

Dernier recours : Si vous n'avez pas essayé de faire appel aux mécanismes de plaintes existants, nous vous suggérerons de le faire tout d'abord – puis de communiquer de nouveau avec nous si votre problème n'est pas réglé.

Règlement préventif et examen : Nous cherchons toujours à régler les plaintes au palier le plus bas possible. Pour cela, nous faisons souvent des demandes et des requêtes informelles de renseignements auprès des organismes concernés, par exemple pour en savoir plus sur leurs processus et leurs politiques.

Enquête : Si nous ne pouvons pas régler le problème de manière informelle, l'Ombudsman peut décider d'ouvrir une enquête. L'organisme du secteur public est alors avisé officiellement, et nous pouvons effectuer des entrevues et demander des documents, ainsi que toute autre preuve pertinente.

Enquête systémique : Si l'Ombudsman détermine qu'un problème systémique potentiel sous-tend les plaintes, il peut décider d'ouvrir une enquête systémique. Les enquêtes de ce type sont souvent annoncées publiquement et s'achèvent par un rapport public. L'organisme du secteur public concerné est avisé et il dispose d'un droit de réponse à l'issue de l'enquête, avant la parution de tout rapport.

Résultats : Nous communiquons les résultats des enquêtes individuelles et de la plupart des examens et des résolutions informelles aux plaignants ainsi qu'aux organismes publics qui sont visés, comme il se doit. Nous publions des résumés de bon nombre de ces cas dans nos rapports annuels et d'autres documents de communication. Quand les recommandations de l'Ombudsman sont acceptées, notre personnel fait un suivi pour vérifier qu'elles sont appliquées et nous surveillons l'évolution de la situation pour éviter que les problèmes ne se reproduisent.

À PROPOS DE CE RAPPORT

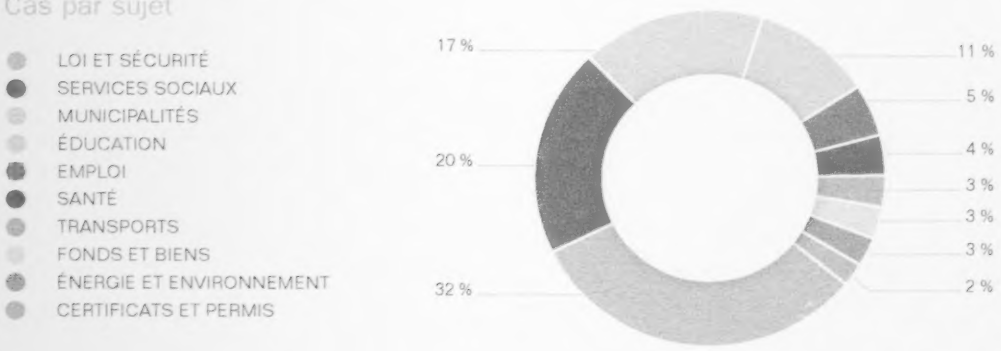
Notre Bureau exerce sa surveillance sur plus de **1 000** organismes du secteur public, dont plus de **500** ministères, programmes, agences, conseils, commissions, sociétés et tribunaux du gouvernement de l'Ontario, ainsi que **444** municipalités, **72** conseils scolaires, **10** administrations scolaires et **21** universités.

Ce rapport est organisé par domaine thématique, plutôt que par ministère ou organisme du gouvernement, selon le nombre de cas, comme le montre le diagramme ci-joint. Par exemple, les deux premières catégories sont Loi et sécurité, et Services sociaux, car ce sont elles qui ont généré le plus grand nombre de cas. Chaque rubrique traite des principales tendances de plaintes et des cas importants de l'année écoulée.

Une ventilation des plaintes par ministère, programme, municipalité, etc. se trouve à l'Annexe de ce rapport, et sur notre site Web – où les données sur les plaintes concernant les municipalités et les conseils scolaires sont également affichées sur des cartes interactives.

Voyez les encadrés « Utile à savoir » tout au long de ce rapport pour plus de notes explicatives.

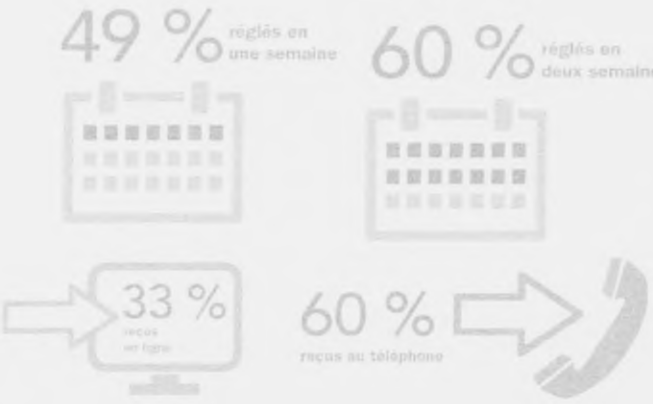
Cas par sujet



Cas par type

Dans chaque catégorie thématique, le sujet le plus courant de plainte est – de loin – la prestation des services. Voici les 10 principaux types de plaintes reçues.

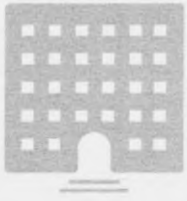
FAITS SAILLANTS DU RAPPORT



organismes provinciaux par nombre de cas

Année financière 2016-2017

1 036
Bureau des obligations familiales



2 667
cas généraux reçus

109 cas reçus sur les réunions à huis clos

Municipalités

945
cas reçus

Conseils scolaires

175 cas reçus

Universités

Liaison avec les intervenants

102 événements de liaison en 2016-2017

dans **28** communautés de l'Ontario

Formation/consultation avec des représentants de **4** provinces **2** territoires **7** pays

Communications

1 457 articles de presse publiés durant l'année financière 2016-2017

511 reportages dans la presse audiovisuelle durant l'année financière 2016-2017

501 120 personnes jointes sur Facebook

3,6 millions d'impressions sur Twitter

9 524 vues sur YouTube

Audience cumulée **219** millions de personnes

Valeur publicitaire **2,5** millions $

178 185 visiteurs du site Web, de 180 pays

823 091 pages Web visitées

Rapports d'enquêtes systémiques

depuis le 1er avril 2016 jusqu'à présent

32 recommandations
Les oubliés de la surveillance – avril 2017

15 pratiques exemplaires
Prévenir des progrès – mars 2017

22 recommandations
Une question de vie ou de mort – juin 2016

60 recommandations
Dans l'impasse – août 2016

BILAN DE L'ANNÉE CAS PAR SUJET

LOI ET SÉCURITÉ

Aperçu

Cette catégorie est systématiquement celle qui suscite le plus de plaintes à notre Bureau, surtout pour des organismes du ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels et du ministère du Procureur général. Bien que l'Ombudsman n'ait pas directement droit de regard sur la police municipale ou les tribunaux, notre surveillance de ces ministères a entraîné des réformes dans la formation des policiers, à Aide juridique Ontario et dans le fonctionnement de certains tribunaux administratifs.

Tendances de cas – Services policiers

Depuis quelque temps, les services policiers en Ontario font l'objet d'un examen attentif, sur plusieurs fronts. De nouveaux règlements sur le fichage sont entrés en vigueur et un examen indépendant a préconisé des changements radicaux quant à la surveillance exercée sur la police. Notre Bureau a contribué aux consultations sur ces réformes. Nous avons aussi fait un suivi de recommandations précédentes visant à améliorer la formation donnée à la police sur la désescalade des situations conflictuelles et à aider les policiers à gérer des blessures de stress opérationnel.

Fichage et plaintes générales sur la police

Depuis janvier 2017, le fichage (fait que la police interpelle quelqu'un et lui demande ses papiers d'identité, aussi appelé « vérification ciblée ») est réglementé partout dans la province. Certains des règlements reflètent les recommandations faites par notre Bureau dans un mémoire au ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels lors de ses consultations en août 2015. Ces recommandations portaient notamment sur les points suivants : devoir d'informer les personnes interpellées qu'elles ne sont pas tenues de s'identifier, quand de tels renseignements peuvent être recueillis, formation donnée à la police, remise d'un reçu aux personnes interpellées documentant leurs échanges avec les policiers, et règles d'archivage des renseignements.

Nous avons aussi reçu **271** plaintes sur des services de police municipale et **121** sur la Police provinciale de l'Ontario. Nous avons transmis la plupart des plaintes sur les opérations de la police et les comportements des policiers au Bureau du directeur indépendant de l'examen de la police (BDIEP).

Surveillance sur la police – Examen indépendant

Après des consultations à l'échelle de toute la province durant l'année écoulée, un examinateur indépendant, le juge Michael Tulloch, a présenté 129 recommandations en vue d'une refonte de la surveillance exercée sur la police en Ontario. Beaucoup de ces recommandations faisaient écho à celles faites par l'Ombudsman dans son mémoire soumis lors de cet examen indépendant, préconisant entre autres que le Bureau du directeur indépendant de l'examen de la police et la Commission civile des services policiers de l'Ontario soient

5 PRINCIPAUX SUJETS DE CAS

1. Établissements correctionnels — 3 998
2. Tribunaux — 278
3. Police municipale — 271 (hors mandat)
4. Police provinciale de l'Ontario — 121
5. Aide juridique Ontario — 111

« L'ombudsman occupe une position idéale pour traiter des plaintes au sujet des trois organismes de surveillance de la police. Le bureau de l'ombudsman a pour mandat de faire enquête de manière indépendante et impartiale à l'égard des plaintes individuelles et systémiques. Il le fait à l'égard de la conduite administrative de plus de 1 000 organismes du secteur public, y compris les tribunaux administratifs... Un tel changement permettrait à l'ombudsman de promouvoir l'uniformité dans les pratiques des organismes de surveillance et de rehausser la confiance du public dans la surveillance de la police. »

L'honorable Michael Tulloch, Rapport de l'examen indépendant des organismes de surveillance de la police, *publié le 6 avril 2017*

inclus au mandat de notre Bureau – comme l'est déjà l'Unité des enquêtes spéciales (UES). Nous avons reçu **26** plaintes au sujet du BDIEP en 2016-2017.

La province s'est engagée à déposer un projet de loi distinct à l'automne de 2017 – séparé de la *Loi sur les services policiers* – pour renforcer l'indépendance de ces deux organismes, comme notre Bureau l'a recommandé aussi. On ne sait pas encore si ce projet de loi visera également à élargir notre surveillance. (Pour une mise à jour sur les réformes de l'UES, voir **Enquêtes** ci-dessous.)

Enquêtes – Services policiers

Formation à la désescalade pour les policiers

Rapport : *Une question de vie ou de mort*, paru en juin 2016

Le point sur l'enquête : Ce rapport a fait **22** recommandations pour améliorer la formation des policiers à la désescalade des conflits potentiels en Ontario, tout particulièrement face aux personnes qui peuvent se trouver en situation de crise à cause d'une maladie mentale ou d'une toxicomanie. La veille de la parution du rapport, le ministre de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels de l'époque a accepté toutes ces recommandations. Parmi les principales, le Ministère devait présenter – dans un délai d'un an – un nouveau règlement déterminant des lignes directrices sur la désescalade des conflits pour tous les services policiers, ainsi qu'un nouveau modèle de recours à la force qui stipule que les services policiers doivent recourir aux techniques de désescalade avant d'utiliser la force, dans toute la mesure du possible.

Depuis, le Ministère a informé en détail notre Bureau de ses efforts pour appliquer nos recommandations. L'un des objectifs visés est de créer un comité consultatif et de commanditer des recherches universitaires pour examiner les méthodes de désescalade. De plus, l'Ombudsman a visité le Collège de police de l'Ontario en décembre 2016 pour assister à une démonstration de la formation améliorée à la désescalade.

Les autres recommandations sont en cours d'application. Nous continuerons de surveiller la situation et de faire rapport des progrès du Ministère.

Unité des enquêtes spéciales (UES)

Rapports : *Une surveillance imperceptible* et *Le sabordage de la surveillance*, parus en 2008 et 2011

Le point sur l'enquête : Notre Bureau a enquêté à deux reprises sur des problèmes systémiques liés à l'efficacité de l'Unité des enquêtes spéciales, organisme civil chargé d'examiner les actes de la police qui entraînent la mort ou des blessures graves. Nos deux rapports ont fait **49** recommandations au total pour remédier à l'apparente partialité en faveur de la police, aux retards et à l'absence de transparence.

Bien que l'UES ait appliqué plusieurs recommandations, les plus importantes n'ont donné lieu à aucun changement : elles préconisaient que le gouvernement adopte une loi distincte de la *Loi sur les services policiers* pour clarifier le mandat et l'indépendance de l'UES, et pour statuer que le refus de coopération de la

« La province doit uniformiser la formation à la désescalade, pour que les policiers aient la même formation, peu importe où ils sont en service. »

Eli El-Chantiry, président de la Commission de services policiers d'Ottawa, cité dans Ottawa Community News, *15 décembre 2016*

police constitue une infraction. D'autres recommandations préconisaient que les rapports du directeur de l'UES soient rendus publics dans les cas où aucune accusation n'était portée.

L'Ombudsman a réitéré ces recommandations dans son mémoire d'octobre 2016 présenté lors de l'examen indépendant des organismes de surveillance de la police, effectué par la province et dirigé par le juge Michael Tulloch, qui a fait écho à plusieurs d'entre elles dans son rapport final paru en avril 2017. Le Procureur général a immédiatement annoncé que les rapports du directeur de l'UES, incluant les cas antérieurs de décès où aucune accusation n'avait été portée, seraient rendus publics et qu'un nouveau projet de loi distinct serait déposé à l'automne de 2017 pour renforcer la surveillance sur la police. Nous ferons le suivi de ces changements et de leurs répercussions.

Blessures de stress opérationnel et suicides à la Police provinciale de l'Ontario et dans les services de police de la province

Rapport : *Dans le feu de l'action*, paru en octobre 2012

Le point sur l'enquête : Ce rapport a fait **28** recommandations à la Police provinciale de l'Ontario (OPP) et **6** au ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels pour instaurer des normes provinciales et améliorer le soutien et les ressources offerts aux policiers souffrant de blessure de stress opérationnel. À l'époque de l'enquête, ni le Ministère ni l'OPP ne conservaient de statistiques sur les blessures de stress opérationnel ou sur les suicides parmi les policiers. Les policiers atteints du syndrome de stress post-traumatique étaient alors souvent stigmatisés et très peu de soutien leur était apporté par des services individuels ou des organismes provinciaux.

Cependant, toutes nos recommandations ont été acceptées et appliquées, et d'importants changements continuent de se produire, bien après l'enquête. Ainsi, l'OPP a communiqué ses stratégies de santé mentale et d'autres approches à beaucoup de services policiers et de premiers intervenants. De plus, la nouvelle *Loi de 2016 d'appui aux premiers intervenants de l'Ontario*, adoptée en avril 2016, exige que tous les services policiers – de même que les employeurs de premiers intervenants comme les pompiers, les ambulanciers, les agents de services correctionnels, etc. – mettent en place un plan de gestion du syndrome de stress post-traumatique d'ici avril 2017.

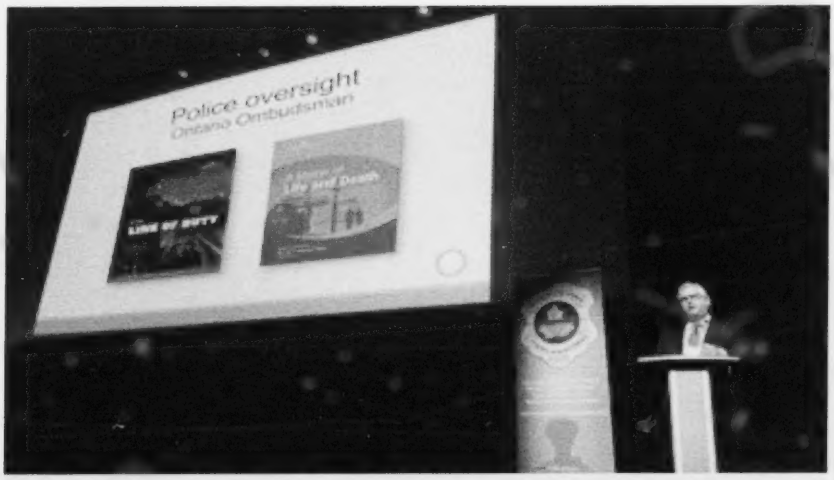
Tendances de cas – Services correctionnels

Nous avons reçu **3 998** plaintes à propos des établissements correctionnels pour adultes en Ontario durant l'année financière écoulée, contre **4 051** en 2015-2016. Nous avons aussi reçu **20** plaintes sur des établissements de détention pour les jeunes. Le processus que nous suivons pour traiter un si grand nombre de plaintes est de classer par priorité celles qui ont trait à des problèmes urgents de santé et de sécurité.

Pour signaler les tendances de plaintes et les problèmes systémiques potentiels, le personnel de l'Ombudsman rencontre régulièrement de hauts dirigeants des Services correctionnels au Ministère. Au cours des dernières années, ces réunions ont porté sur les graves problèmes de traitements médicaux des détenus, d'agressions entre détenus, d'isolement prolongé des détenus et de recours à une force excessive par les agents correctionnels. Ces deux derniers problèmes ont tous deux entraîné des enquêtes systémiques et des rapports, après de nombreux efforts déployés par notre Bureau pour inciter le Ministère à y remédier. Dans les deux cas, le Ministère a accepté de donner suite à toutes nos recommandations.

Problèmes médicaux

Plus de la moitié des plaintes que nous recevons de détenus concernent de graves problèmes de soins de santé. Les sujets les plus fréquents de plaintes sont l'accès aux services de médecins ou de spécialistes, les retards dans l'obtention de certains types de traitement ou les problèmes de distribution des médicaments. Nous acheminons bon nombre de ces plaintes vers les mécanismes internes de règlement des établissements correctionnels, mais notre intervention a aidé beaucoup de détenus en détresse pour raison médicale.



7 février 2017 : L'Ombudsman Paul Dubé prend la parole à une conférence de Badge of Life Canada pour évoquer le travail fait par notre Bureau afin d'améliorer la formation à la désescalade et les soutiens en cas de blessure de stress opérationnel pour les policiers.

Ainsi, un homme s'est plaint à nous, car il avait été placé dans une cellule d'isolement sale, après avoir subi une opération chirurgicale pour un cancer – il ne pouvait pas s'alimenter et le fauteuil roulant qu'on lui avait donné était inadéquat. Il a dit qu'il avait envisagé d'arracher ses sutures chirurgicales pour attirer l'attention du personnel. Après notre intervention, il a été placé dans une meilleure cellule, ses pansements ont été changés régulièrement et il a obtenu un fauteuil roulant adéquat.

Agressions entre détenus

Notre Bureau a maintes fois informé le Ministère des problèmes causés par l'absence de toute obligation de documenter les agressions entre détenus, ou de faire enquête, quelle que soit leur gravité. Durant l'année financière écoulée, nous avons reçu **63** plaintes sur de telles agressions, contre **52** en 2015-2016.

Dans un cas récent, une femme nous a signalé qu'elle avait été agressée sexuellement par quatre autres détenues – après quoi elle avait été placée en isolement, alors que celles qui l'avaient agressée n'avaient pas ainsi été punies. L'établissement correctionnel n'avait fait aucune enquête.

En décembre 2016, après un long examen de sa politique sur les enquêtes, le Ministère a enjoint aux établissements de faire un rapport d'enquête locale chaque fois qu'une agression entre détenus entraînait des blessures graves – y compris pour toute allégation d'agression sexuelle et toute agression ayant pour conséquence des os cassés ou une hospitalisation. Ce changement est encourageant et nous continuerons de faire un suivi de la manière dont ces cas sont traités.

Groupe de travail du Centre de détention d'Ottawa-Carleton

Comme nous l'avons indiqué dans notre rapport annuel précédent, le ministre alors en poste a créé un groupe de travail en mars 2016 pour examiner les problèmes causés par le surpeuplement et l'insuffisance de capacité d'accueil au Centre de détention d'Ottawa-Carleton (CDOC). Notre Bureau a présenté un mémoire à ce groupe de travail en mai 2016, s'appuyant sur le grand nombre de plaintes que nous recevons sur cet établissement, avec un total de **394** en 2015-2016. Nous avons reçu **319** plaintes à propos du CDOC en 2016-2017.

En janvier 2017, le Ministère a fait savoir que toutes les recommandations à court terme du groupe de travail avaient été appliquées, dont la création d'unités temporaires de « soins courants » pour héberger les prisonniers vulnérables et un examen du service de soins de santé de l'établissement. Le 4 mai 2017, la ministre a annoncé que le CDOC serait remplacé par un nouvel établissement.

Enquêtes – Services correctionnels

Suivi des détenus en isolement

Rapport : *Les oubliés de la surveillance*, paru en avril 2017

Le point sur l'enquête : En décembre 2016, trois facteurs ont incité l'Ombudsman à ouvrir une enquête systémique sur le suivi des placements en isolement dans les établissements correctionnels de la province : une hausse constante des plaintes – signalée à plusieurs reprises au Ministère – depuis 2013; l'absence de réponse aux **28** recommandations faites par l'Ombudsman dans un mémoire soumis au Ministère lors de ses consultations au printemps de 2016; la révélation brutale qu'un jeune homme de 24 ans avait été détenu en isolement dans la Prison de Thunder Bay pendant plus de quatre ans.

La situation d'Adam Capay, détenu à Thunder Bay, a été découverte par la Commissaire en chef des droits de la personne de l'Ontario en octobre 2016. Aussitôt, l'Ombudsman a envoyé des enquêteurs sur les lieux pour étudier cette situation. Très vite, il a déterminé qu'une enquête systémique était justifiée. Alors que nous en étions à la planification de notre enquête, le Ministère a mandaté l'ancien enquêteur correctionnel du Canada, Howard Sapers, pour diriger un examen indépendant de l'isolement carcéral et de l'ensemble du système correctionnel. L'enquête de notre Bureau a été annoncée peu après et nos conclusions ont été communiquées à la fois à M. Sapers et au Ministère.

20 avril 2017 : L'Ombudsman Paul Dubé rend public son rapport sur le suivi des placements en isolement des détenus, *Les oubliés de la surveillance*, à l'Assemblée législative de l'Ontario.

Notre enquête a révélé que les systèmes utilisés par le Ministère pour faire le suivi des placements en isolement des détenus étaient truffés d'erreurs, inexacts, et que la surveillance par les hauts fonctionnaires faisait gravement défaut, si bien que beaucoup de détenus vulnérables étaient maintenus en isolement durant des périodes prolongées, sans bénéficier des examens requis. L'Ombudsman a présenté **32** recommandations pour limiter les placements en isolement et pour en renforcer la surveillance. Le Ministère a accepté de donner suite à toutes ces recommandations.

Les recommandations préconisaient une définition claire de l'isolement carcéral, l'adoption d'une méthode standard pour faire le suivi des placements et garantir la tenue d'un examen tous les cinq jours, afin de vérifier que l'isolement reste justifié, et la formation d'un groupe indépendant chargé d'examiner tous ces placements. Le Ministère s'est engagé à faire rapport de ses progrès à l'Ombudsman dans six mois.

Parallèlement à l'enquête systémique, le personnel de l'Ombudsman a aidé individuellement de nombreux détenus qui s'étaient plaints de l'isolement carcéral. Nous avons reçu **275** plaintes sur l'isolement en 2016-2017, contre **186** l'année précédente.

Dans un cas, une femme est restée détenue en isolement pendant plus d'un an, mais l'établissement n'avait pas enregistré son placement correctement, contrairement à ce qu'exige la politique ministérielle. Après notre intervention, elle a été transférée dans un autre établissement, où elle a pu interagir avec d'autres détenues. Nous avons aussi aidé un détenu atteint de troubles de santé mentale à sortir de l'isolement pour réintégrer une unité générale. Pour cela, nous avons travaillé avec le personnel de l'établissement afin de garantir la mise en place d'un plan de soins où seraient notés ses rendez-vous réguliers avec des professionnels de la santé mentale. De plus, le personnel a placé ce détenu avec un compagnon de cellule, pour faciliter sa réintégration.

Le 4 mai 2017, M. Sapers a publié son rapport intérimaire, préconisant lui aussi un renforcement de la surveillance des

« Les questions soulevées par l'Ombudsman sont profondément préoccupantes et totalement inacceptables. Nous devons faire mieux. Je me suis engagée à répondre à chacune des recommandations de l'Ombudsman et à faire rapport sur nos progrès à des intervalles de six mois jusqu'à ce que ces recommandations soient pleinement mises en œuvre. »

Marie-France Lalonde, ministre de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels, déclaration en réponse au rapport de l'Ombudsman, 20 avril 2017

« Le gouvernement ne devrait plus attendre d'autres études avant d'agir. Il devrait suivre dès à présent le conseil crucial de [l'Ombudsman] Dubé avant que quiconque d'autre ne se perde dans les méandres du système. »

Éditorial du Toronto Star, 24 avril 2017

« C'est ce qui donne tant d'importance à la recommandation principale de M. Dubé : il veut que la province définisse l'isolement, une fois pour toutes. Tout le reste en découle. Le personnel pénitentiaire et les responsables ministériels ne peuvent pas suivre la durée de l'isolement et veiller à ce que personne ne passe plus que quelques jours consécutifs en isolement tant qu'ils n'auront pas une définition claire de ce qu'est "l'isolement". Sans ce premier pas, toutes les autres réformes échoueront. »

Éditorial du Globe and Mail, 20 avril 2017

placements en isolement. Il a aussi recommandé de limiter la durée de l'isolement à 15 jours et de l'interdire pour les détenues enceintes, de même que pour les personnes atteintes de troubles de santé mentale ou de problèmes médicaux. Le Ministère a fait savoir que le gouvernement répondrait aux recommandations de M. Sapers et de l'Ombudsman par une nouvelle loi à l'automne de 2017, ainsi qu'avec un « modèle amélioré de surveillance indépendante et de gouvernance du système de services correctionnels pour les adultes ».

Recours à une force excessive par le personnel pénitentiaire

Rapport : *La loi du silence*, paru en juin 2013

Le point sur l'enquête : Les **45** recommandations présentées dans ce rapport, qui ont toutes été acceptées par le Ministère, visaient à éradiquer la « loi du silence » qui avait permis de camoufler certains incidents de recours à une force excessive par des agents correctionnels contre des détenus. Elles ont aussi mené à des améliorations de la formation et de la transparence à cet égard. Alors que nous rédigions ce rapport, **6** recommandations restaient en partie inappliquées, car elles exigeaient plus de personnel et de fonds. Le Ministère s'efforce d'y donner suite en installant des caméras de vidéosurveillance en circuit fermé dans tous les établissements, en instaurant des politiques et en utilisant des caméras vidéo portables pour enregistrer les situations où des agents correctionnels risquent d'utiliser la force, et en perfectionnant la formation.

Le nombre de plaintes sur le personnel pénitentiaire ayant recours à une force excessive a diminué dans l'ensemble comparativement aux années précédant notre rapport, mais il a augmenté en 2016-2017, passant alors à **65** contre **43** l'an dernier. Nous continuons de surveiller la situation de près.

Tendances de cas – Aide juridique et tribunaux

Aide juridique Ontario

Nous avons reçu **111** plaintes à propos d'Aide juridique Ontario (AJO) en 2016-2017, contre **118** durant l'année financière précédente. Les sujets courants de plaintes étaient les exigences d'admissibilité pour obtenir des fonds d'aide juridique et les problèmes de communications. Ainsi, quand une femme n'a pas pu obtenir de réponse à ses plaintes sur son dossier auprès d'AJO, notre personnel a découvert que son système de réponse automatisée par courriel aux plaintes par Internet avait été désactivé par inadvertance. AJO a présenté des excuses à cette femme pour sa réponse tardive.

Tribunaux administratifs

Notre Bureau surveille les innombrables tribunaux administratifs qui statuent sur

les questions d'avantages sociaux, de litiges entre propriétaires et locataires, de permis et de garanties légales, de planification municipale et de relations de travail, entre autres. La province a regroupé bon nombre d'entre eux en trois catégories : Tribunaux de justice sociale Ontario (TJSO), Tribunaux de la sécurité, des appels en matière de permis et des normes Ontario (Tribunaux SAPNO), et Tribunaux de l'environnement et de l'aménagement du territoire Ontario (TriO).

En 2016-2017, nous avons reçu **238** plaintes à propos des TSJO, **21** à propos des Tribunaux SAPNO et **19** à propos des TriO. Bien que nous ne soyons pas un organisme d'appel et que nous ne puissions pas infirmer les décisions des tribunaux, nous pouvons examiner l'équité du processus suivi par l'un d'eux. De par la loi, les regroupements de tribunaux doivent avoir un code de conduite et un processus public de plaintes. Nous acheminons la plupart des plaintes en conséquence, mais nous pouvons examiner la réponse d'un tribunal si le plaignant n'en est pas satisfait.

Ainsi, nous avons récemment examiné une plainte déposée par un homme à propos de la conduite d'un arbitre lors de procédures longues et rudes au Tribunal d'appel en matière de permis. Une enquête indépendante ouverte par les Tribunaux SAPNO a conclu que l'arbitre n'avait pas enfreint le code de conduite, mais a recommandé d'apporter plusieurs améliorations aux pratiques de ce Tribunal, et notamment de donner des explications plus claires au public et de former les arbitres aux interactions avec les personnes qui se représentent elles-mêmes (sans avocats) au Tribunal.

Nous avons examiné le rapport des enquêteurs, ainsi que les allégations générales disant que les procédures étaient injustes. Nous avons déterminé que le Tribunal avait agi dans le cadre de son mandat et que sa décision s'appuyait sur des preuves. Cependant, nous avons préconisé plusieurs améliorations, entre autres que les Tribunaux SAPNO clarifient certaines procédures et affichent en ligne sur leur site Web des ressources pour les personnes qui ne sont pas représentées par des avocats. Les Tribunaux SAPNO ont bien accueilli ces suggestions et nous continuerons de surveiller leurs efforts d'amélioration des services.

Exposés de cas

Une question de maternité

Une détenue, dans sa 29e semaine de grossesse à haut risque, a communiqué avec nous, car elle craignait de perdre son bébé, faute de soins. Elle s'est plainte de retards dans la prise de ses rendez-vous pour soins prénataux, pour ses visites à l'hôpital, et au sujet de son accès à son dossier-santé. Notre Bureau a parlé au personnel des soins de santé de l'établissement, et après notre intervention, le chef d'établissement a immédiatement obtenu des soins médicaux pour elle. Elle a été hospitalisée et transférée dans une clinique spécialisée pour patientes à haut risque. De plus, le Ministère a examiné les soins de santé qu'elle avait reçus et l'a aidée à obtenir l'accès à son dossier-santé.

En temps et en heure

Un détenu atteint de diabète, qui devait prendre de l'insuline avant ses repas, s'est plaint à notre Bureau que le personnel pénitentiaire ne pouvait lui donner ce remède qu'après les repas. Le responsable des soins de santé nous a dit tout d'abord que l'établissement était trop grand pour que son personnel puisse coordonner la prise d'insuline et les repas de ce détenu, mais il a accepté d'examiner la situation. Par la suite, le détenu nous a informés que le personnel avait pris des dispositions pour lui donner son insuline avant les repas.

Risque de sécurité

Un détenu maintenu en isolement depuis neuf mois – car l'établissement craignait pour sa santé et sa sécurité, et celles d'autres prisonniers – s'est plaint à notre Bureau que sa santé mentale en souffrait et qu'il avait besoin de voir un psychiatre. Après les demandes du personnel de l'Ombudsman, l'établissement a examiné de plus près ses questions de santé et de sécurité et a décidé que ce détenu pouvait réintégrer la population carcérale générale.

SERVICES SOCIAUX

Aperçu et tendances de cas

Des millions d'Ontariens dépendent des services sociaux offerts par la province, principalement par le biais du ministère des Services sociaux et communautaires, pour lequel nous avons reçu **2 196** plaintes durant l'année financière écoulée. Les deux sources principales de plaintes à notre Bureau sont des organismes gérés par ce Ministère – le Bureau des obligations familiales (BOF) et le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH).

Un autre secteur important de plaintes est celui des services provinciaux aux adultes et aux enfants ayant une déficience intellectuelle. Nous avons reçu **216** plaintes sur des programmes de services à ces personnes et nous avons aussi suivi les progrès faits par le gouvernement en réponse à nos deux enquêtes systémiques dans ce domaine. Quelque **61** plaintes parmi celles reçues à propos du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse avaient trait aux services pour les enfants atteints de déficience intellectuelle et à des services connexes.

Un autre sujet courant de plaintes à notre Bureau est celui des sociétés d'aide à l'enfance – alors qu'elles n'ont jamais relevé de notre mandat. Nous avons reçu **471** plaintes à leur sujet cette année, que nous avons acheminées en grande partie vers notre collègue officier de l'Assemblée législative, l'Intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes, qui s'est vu confier les enquêtes sur les sociétés d'aide à l'enfance à partir du 1er mars 2016.

Ce chapitre de notre rapport comprend une nouveauté, à compter de cette année : les plaintes à propos d'Ontario au travail, programme d'aide sociale administré par les municipalités au nom de la province – pour lequel nous avons reçu **248** plaintes.

Bureau des obligations familiales

Le Bureau des obligations familiales (BOF) veille à l'exécution des ordonnances de paiement de pensions alimentaires pour les enfants et les conjoints. Ce Bureau est systématiquement l'une des principales sources de plaintes à l'Ombudsman. En 2016-2017, une fois de plus, c'est l'organisme du gouvernement ontarien qui a suscité le plus de plaintes, à savoir **1 036**, un chiffre en légère hausse par rapport aux **1 025** de l'année précédente.

Les plaintes à propos du BOF portent souvent sur des erreurs dans les transactions de paiements de pensions alimentaires pour les enfants et les conjoints ou dans l'interprétation des ordonnances des tribunaux, le manquement à l'obligation d'exiger les arriérés de paiement et la réclamation de paiements quand aucun n'était dû.

L'un des cas les plus flagrants que nous avons traités était celui d'un homme dont la pension avait été mise en saisie-arrêt par le BOF pour effectuer des paiements à son ex-conjointe, alors qu'elle était décédée **13** ans auparavant. Au total, le BOF avait déposé près de **143 000 $** dans le compte en banque inactif de la défunte. Pendant des années, le BOF n'avait pas eu connaissance de ce décès, mais même une fois avisé du fait, il a continué de prélever **50 000 $** sur la pension de cet homme. Le BOF avait remboursé **50 000 $** au plaignant, mais à la suite de nos demandes, il lui a versé **40 000 $** de plus.

« Je ne sais pas comment vous remercier. Je suis content d'avoir persévéré. J'ai cherché sur Google et j'ai vu les rapports [annuels de l'Ombudsman]. Je me suis dit que ça valait le coup d'essayer. Je suis si heureux d'avoir passé cet appel. »

– Courriel d'un plaignant

Dans un autre cas, le BOF a tenté de prendre des mesures d'exécution de paiement contre un homme, alors qu'il avait la garde de ses enfants, abandonnés par leur mère. Après les demandes de renseignements faites par le personnel de l'Ombudsman et l'obtention de documents confirmant que les enfants étaient à la garde de leur père depuis plusieurs années, le BOF a accepté de mettre fin à son obligation de pension.

Une erreur d'interprétation dans une ordonnance de la cour a fait perdre plus de **4 600 $** d'arriérés dus à une femme, jusqu'à ce que notre Bureau signale ce cas au BOF, qui lui a payé cette somme.

Dans un autre cas, le BOF a fait une saisie-arrêt de **3 500 $** sur le remboursement d'impôt sur le revenu d'une femme et a versé cette somme à son ex-conjoint, alors qu'elle ne lui devait rien. Cette femme s'est plainte à nous, car le BOF ne lui avait ensuite remboursé que **2 000 $**, en dépit de ses demandes répétées d'un remboursement complet. Après notre intervention, le BOF a confirmé son erreur et lui a remboursé le solde de **1 500 $**.

Au même titre, nous recevons souvent des plaintes disant que le BOF ne fait pas assez pour obtenir des paiements d'arriérés. En voici un exemple : une femme, qui attendait plus de **67 000 $** d'arriérés, nous a demandé notre aide, car le BOF lui avait dit qu'il ignorait où se trouvait le payeur. Après une demande de notre part, le BOF a effectué une recherche qui a mené à des renseignements sur l'emploi de ce payeur, et le BOF a pu saisir son salaire.

Ordonnances alimentaires d'exécution réciproque

Quelque **76** plaintes parmi celles que nous avons reçues sur le BOF concernaient son Unité des ordonnances alimentaires d'exécution réciproque, qui travaille de concert avec des organismes dans d'autres provinces ou pays pour exécuter les ordonnances de paiement quand l'une des parties en cause vit en dehors de l'Ontario. Ce total représente une hausse par rapport aux **58** plaintes de l'année précédente. Les plaintes les plus courantes portaient notamment sur les retards de traitement de l'information et les différences de procédure entre les instances.

Par exemple, une femme qui n'avait pas reçu de paiement de son ex-conjoint, vivant au Royaume-Uni, depuis plusieurs années s'est plainte que le BOF n'avait pas communiqué les renseignements dont les autorités de ce pays avaient besoin pour enregistrer son ordonnance. Après nos demandes de renseignements, le BOF a accepté d'examiner tout autre cas éventuellement similaire au Royaume-Uni. Nous suivons les résultats de cet examen, ainsi que les améliorations récemment apportées par le BOF au soutien et aux processus dans cette Unité.

Changement de leadership

Malgré le grand nombre de plaintes que nous continuons de recevoir sur le BOF, notre Bureau a remarqué de nettes améliorations lors de ses examens de cas, grâce au nouveau leadership du BOF et à son attention au service à la clientèle. Les changements concrets comprennent la mise en place d'un processus interne de plaintes au bureau de la sous-ministre adjointe, appelé Unité de règlement. Le rôle de cette unité est double : premièrement, elle est chargée d'examiner les plaintes du public qui n'ont pas été résolues à des niveaux inférieurs et d'y donner réponse; et deuxièmement, elle doit cerner les possibilités d'améliorer les processus, les politiques et les stratégies de service à la clientèle du BOF.

Le personnel du BOF s'est montré réactif et proactif quand nous avons signalé des problèmes de cas individuels susceptibles de concerner beaucoup d'autres personnes. Il s'est aussi avéré plus coopératif, transparent et réceptif face à sa clientèle et au personnel de l'Ombudsman. Ses règlements de cas comprennent souvent des mesures correctives et des lettres d'excuses sont envoyées pour reconnaître les fautes, les erreurs et les occasions manquées. Le personnel de direction du BOF communique régulièrement avec notre Bureau pour lui signaler proactivement des cas, faire des mises à jour, l'informer des changements dans ses processus et procédures d'administration, ainsi que de toute question systémique potentielle examinée.

Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH)

Le POSPH est un programme d'aide sociale qui accorde des soutiens au revenu et à l'emploi aux résidents ontariens financièrement admissibles, répondant à la définition légale du handicap. Il couvre aussi les besoins en médicaments et en soins dentaires et les appareils suppléant à un handicap. En 2016-2017, nous avons reçu **862** plaintes sur le POSPH, soit une légère hausse comparativement aux **843** plaintes de l'année précédente. La plupart avaient trait au service à la clientèle et aux décisions du personnel du POSPH relativement à l'admissibilité aux prestations.

Notre processus de traitement des plaintes faites par les clients du POSPH consiste à nous assurer qu'ils ont connaissance des mécanismes d'appel pertinents et, au besoin, à faciliter le règlement en communiquant avec le personnel du Ministère. Nous avons obtenu une bonne coopération de la sous-ministre adjointe et d'autres hauts dirigeants de la Division des opérations relatives à l'aide sociale, au Ministère.

Par exemple, nous avons communiqué avec de hauts responsables du POSPH quand un homme s'est plaint à nous qu'il ne parvenait pas à joindre au téléphone l'agent chargé de son dossier, après avoir attendu plus de six mois que le POSPH autorise le paiement d'un appareil médical dont il avait besoin et plus de neuf mois pour une réponse à sa demande d'allocation pour régime alimentaire spécial. Un gestionnaire du POSPH a reconnu qu'il y avait eu d'importants retards et a fait le nécessaire pour que les demandes de cet homme soient examinées et pour que le responsable de son dossier soit informé des normes de service du POSPH.

Nous avons aussi alerté le Ministère de **27** plaintes que nous avions reçues, après que le POSPH eut informé les clients qui perçoivent 100 $ par mois ou plus pour acheter des fournitures pour incontinence qu'à compter de juin 2016, ils ne recevraient plus d'argent directement, mais devraient obtenir leurs fournitures auprès d'un vendeur approuvé, qui est remboursé par le POSPH. Les clients se sont plaints à nous qu'il était embarrassant de divulguer des troubles d'incontinence et un statut de bénéficiaire du POSPH à un vendeur et que c'était potentiellement une violation de la vie privée.

Un autre problème que nous avons soulevé auprès du Ministère découlait d'une plainte faite par une femme résidant dans un établissement de soins de longue durée. Cette femme craignait que le POSPH ne lui refuse ses prestations, après avoir tenu compte du revenu de son mari, même si elle et lui avaient des comptes de frais courants séparés en raison de sa situation. Le POSPH a approuvé ses prestations, mais nos demandes de renseignements ont révélé qu'il n'avait pas de politique sur les situations de séparation involontaire des couples. Le personnel évaluait cas par cas si les requérants mariés devraient faire des demandes individuelles au POSPH. Le Ministère nous a fait savoir qu'il comptait régler ce problème dans le cadre de sa réforme de l'aide sociale, maintenant en cours.

Le Ministère a aussi accepté de modifier la loi pour permettre aux femmes en libération conditionnelle, sous probation ou qui purgent des peines avec sursis, d'avoir droit aux prestations du POSPH pendant qu'elles vivent dans des foyers de transition financés par le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels. Cette décision a découlé d'un cas que nous avons traité en 2015 et qui avait révélé une faille systémique ayant des répercussions sur ces personnes.

Services aux personnes ayant une déficience intellectuelle

Les services aux personnes ayant une déficience intellectuelle restent une source majeure de plaintes à notre Bureau – surtout à la lumière des problèmes soulevés par l'Ombudsman en août 2016 dans le rapport *Dans l'impasse* (voir la rubrique **Enquêtes**). Les plaintes ont beaucoup augmenté dans ce secteur en 2016-2017, passant à **216** contre **156** l'année précédente.

Les sujets courants de plaintes comprenaient le manque de placements disponibles en établissement et la longueur des listes d'attente pour les adultes ayant une déficience intellectuelle, ainsi que l'insuffisance des ressources pour les services de relève aux familles, le soutien et la programmation pour les troubles du comportement. Nous avons eu aussi beaucoup de plaintes à propos d'un manque de communication et de planification pour les jeunes ayant une déficience intellectuelle bientôt appelés à faire une transition vers les services pour adultes.

Une équipe du personnel de l'Ombudsman se consacre à l'examen de ces plaintes et cherche à en faciliter le règlement dans toute la mesure du possible. Notre objectif vise à déterminer si le personnel ministériel prend les mesures requises pour garantir des réponses pertinentes, efficaces et apportées en temps opportun par les organismes de services communautaires.

Dans un cas, une mère célibataire dont le fils âgé de 26 ans a un retard de développement, des comportements agressifs et divers troubles médicaux a sollicité notre aide, car son fils avait été hospitalisé en raison de son comportement agressif. Le travailleur social de l'hôpital avait informé l'organisme local de services et les Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (SOPDI) que cet homme avait besoin d'une thérapie du comportement et d'autres soutiens, mais l'organisme de services ne lui avait pas répondu, pas plus qu'il n'avait répondu aux appels des SOPDI. Le personnel de l'Ombudsman a signalé ce problème de service à la clientèle aux responsables ministériels, qui en ont fait part à l'organisme, et cet homme a été placé dans un foyer de groupe permanent.

Services aux enfants ayant des besoins particuliers

Nous avons reçu **34** plaintes à propos des services et du traitement des enfants ayant des besoins particuliers, en 2016-2017, soit une baisse par rapport aux **46** plaintes de l'année précédente. Les sujets courants de plaintes comprenaient le manque de services et d'aide financière, la longueur des listes d'attente pour les placements en établissement et les retards dans l'obtention de soutiens. Le personnel de l'Ombudsman fait un travail de liaison avec les divers organismes communautaires et les responsables ministériels concernés, pour aider les familles à com-

muniquer avec les fournisseurs de services pertinents, autant que possible.

Dans un cas, la mère d'un jeune homme de 17 ans souffrant de déficience mentale, d'autisme et de dépression, qui avait eu de violentes altercations avec des membres de sa famille à deux reprises et dont les difficultés de comportement empiraient, a été informée par l'organisme local de services qu'il ne pouvait pas s'occuper des jeunes de 16 et 17 ans. Quand le personnel de l'Ombudsman a fait des demandes de renseignements auprès d'un superviseur de programme au ministère des Services sociaux et communautaires, le Ministère a reconnu cette lacune de services. Il a travaillé avec des organismes locaux afin d'obtenir d'urgence un financement temporaire et des soutiens adéquats pour cette famille.

Ontario au travail

Pour la première fois, notre surveillance a inclus Ontario au travail pour une année financière complète, à la suite de l'élargissement de notre mandat aux municipalités. Dans beaucoup des **248** cas que nous avons reçus, nous avons eu affaire à des personnes vulnérables qui manquaient de ressources pour faire face aux difficultés administratives de leur service local d'aide sociale.

Parfois, nous avons eu des problèmes avec des travailleurs de première ligne qui ne connaissaient pas bien notre rôle de surveillance et nos règles de confidentialité. Nous avons demandé que toutes les municipalités informent leur personnel du mandat de l'Ombudsman, pour qu'il sache qu'il peut répondre promptement à nos demandes de renseignements.

Dans un cas, nous sommes intervenus pour un homme qui réside dans le Nord de l'Ontario, à plus de quatre heures de la ville où il tentait d'obtenir des prestations d'Ontario au travail. Cet homme comprenait mal le processus de demande en raison de la barrière de la langue et il avait manqué un rendez-vous téléphonique pour une entrevue avec un interprète. Nous avons pu lui faire savoir qu'un nouveau rendez-vous avait été pris pour lui. Nous l'avons aussi aiguillé pour un soutien à la clinique locale d'Aide juridique Ontario.

Dans un autre cas, un bureau local d'Ontario au travail avait approuvé le coût d'un taxi pour conduire un homme à ses rendez-vous hebdomadaires de counseling, mais il avait donné une adresse incorrecte à la compagnie de taxi. Quand cet homme a tenté de rectifier l'adresse, le chauffeur de taxi a refusé d'aller ailleurs qu'à l'adresse donnée par Ontario au travail. Cet homme nous a demandé notre aide, car il tentait depuis plus de quatre semaines de joindre quelqu'un pour rectifier l'erreur, mais en vain. Après notre intervention, Ontario au travail a donné la bonne adresse à la compagnie de taxi et il a pu reprendre ses rendez-vous.

Nous avons aussi clarifié les pouvoirs d'Ontario au travail quand cet organisme a suspendu les allocations de logement d'une femme, par crainte que le loyer de son nouvel appartement ne soit trop élevé et que sa situation ne soit pas durable. Quand nous avons interrogé Ontario au travail sur son droit de cesser le versement des allocations de logement pour cette raison, le personnel a accepté d'accorder des allocations à cette femme, bien qu'étant en droit de retenir des prestations discrétionnaires. Cette femme a donc pu emménager dans son nouvel appartement.

« Nous avons certainement progressé dans la mise en œuvre des recommandations de l'ombudsman, mais nous devons encore encourager le changement dans le secteur des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle. Nous avons bien avancé dans la recherche de solutions de logement, mais il reste encore un grand nombre de personnes ayant une déficience intellectuelle en Ontario qui vivent dans des milieux inadaptés. Nous devons travailler plus efficacement et en plus étroite collaboration avec nos partenaires afin de remplir notre promesse d'apporter des changements réels, car il existe encore bien trop de personnes ayant une déficience intellectuelle qui ne reçoivent pas les services et soutiens dont ils *[sic]* ont besoin. Cette situation est inacceptable. »

Helen Jacob, membre des Services sociaux et communautaires, réagissant aux recommandations de l'Ombudsman, 24 février 2015

« Nous vous remercions du rapport complet et des excellentes recommandations que vous avez publiés. Vous avez couvert bien des difficultés auxquelles se trouvent confrontés ceux à double diagnostic et leur famille. Nous savons d'après notre expérience que les services pour ces adultes sont rares et limités... Nous vous demandons de poursuivre les examens avec le Ministère jusqu'à ce que le système fonctionne de nouveau pour tous ceux qui ont une déficience intellectuelle. »

Concerned Parents of Toronto, lettre à l'Ombudsman, octobre 2016

Enquêtes

Services aux adultes ayant une déficience intellectuelle, en situation de crise

Rapport : *Dans l'impasse*, paru en août 2016

Le point sur l'enquête : Depuis la parution du rapport de l'Ombudsman et de ses **60** recommandations qui ont toutes été acceptées par le Ministère, des progrès ont été faits sur plusieurs fronts. Toutefois, nous continuons de recevoir des plaintes de familles d'adultes ayant une déficience intellectuelle qui continuent de se sentir dans une impasse quand elles tentent d'obtenir des services, des soutiens et un hébergement convenable. Notre enquête a examiné plus de **1 400** plaintes, entre novembre 2012 et la parution du rapport. D'août 2016 au 31 mars 2017, nous avons reçu **132** autres cas similaires, dont beaucoup étaient urgents, complexes et troublants.

Le Ministère s'est engagé à faire des rapports sur ses progrès à l'Ombudsman tous les six mois et lui a remis le premier en février 2017. L'Ombudsman et son personnel de direction ont rencontré des responsables ministériels à plusieurs reprises pour discuter des mesures concrètes qui sont prises. Nous avons aussi découvert plusieurs cas individuels d'adultes ayant une déficience intellectuelle qui continuent d'être inadéquatement hébergés dans des hôpitaux et des établissements de soins de longue durée – parfois pendant plusieurs années. Notre personnel de direction rencontre régulièrement des responsables ministériels pour trouver des solutions de placement.

Soins et garde des enfants ayant de graves besoins particuliers

Rapport : *Entre marteau et enclume*, paru en mai 2005

Le point sur l'enquête : Même **12** ans après la parution de ce rapport, notre Bureau continue de recevoir des plaintes de parents dont les enfants ont de graves besoins particuliers, qui sont informés que le seul moyen d'obtenir un placement en établissement pour eux est de confier leur garde à une société d'aide à l'enfance. Nous avons reçu **2** plaintes de ce type en 2016-2017. L'une d'elles a été réglée et nous continuons de faire le suivi de la seconde.

Le premier cas concernait un jeune garçon de 11 ans, aux besoins particuliers complexes, confié par une entente de garde temporaire à une société d'aide à l'enfance. Sa mère avait été informée qu'elle devrait abandonner la garde de son enfant de manière permanente pour qu'il continue de recevoir des services spéciaux. Après notre intervention, le Ministère a confirmé que la procédure requise n'avait pas été suivie et il a entrepris un examen de toutes les ententes de garde temporaire similaires dans la région. Il a aussi accéléré la demande de cette mère pour le financement de besoins particuliers complexes.

Dans le second cas, la famille d'un jeune homme de 16 ans ayant une déficience intellectuelle et des troubles bipolaires avait conclu une entente de garde temporaire avec une société d'aide à l'enfance. L'entente avait pris fin en 2015, mais la famille a déclaré qu'elle se trouvait en situation de crise et n'obtenait pas suffisamment de soutien. Notre Bureau a signalé ce cas au personnel du Ministère et celui-ci a confirmé que

les responsables de la société d'aide à l'enfance avaient enquêté sur ce cas, mais n'avaient détecté aucun problème de protection de l'enfance. Depuis, cette famille a obtenu des fonds des Services particuliers à domicile ainsi que des soutiens hors domicile. Nous continuons de faire un suivi auprès du Ministère.

Exposés de cas

Apport de fonds

Une femme qui attendait plus de **100 000 $** de paiements de pension alimentaire s'est plainte à nous du manque de mesures d'application de la réglementation par le BOF à son ex-conjoint, alors qu'elle avait fourni des renseignements sur les actifs, les finances et l'emploi de celui-ci. Notre examen de ce dossier a conclu que le BOF avait manqué à son obligation d'agir et celui-ci a pris alors plusieurs mesures, dont une saisie de salaire et un gage sur les biens de l'ex-conjoint. Cette femme a reçu presque 100 000 $ en moins d'un an.

Rien ne vaut d'être chez soi

Les parents de deux fils adultes ayant des besoins médicaux très complexes et des déficiences intellectuelles ont communiqué avec notre Bureau car ils se sentaient en situation de crise. Ils voulaient continuer de s'occuper de leurs fils à domicile, mais ils avaient leurs propres problèmes de santé. Leurs fils avaient besoin de soins continuels, les fonds alloués par le programme Passeport du Ministère étaient presque épuisés et la famille avait déjà reçu le nombre maximal d'heures de soutien personnel du centre local d'accès aux soins communautaires. Après les demandes de renseignements faites par notre Bureau auprès d'un superviseur de programme, le ministère des Services sociaux et communautaires a collaboré avec le ministère de la Santé et des Soins de longue durée pour revoir le cas de cette famille. Ensemble, les deux ministères ont alloué des fonds pour plus de soutiens à domicile.

Erreur sur le message

Une bénéficiaire des prestations du POSPH avait laissé un message au responsable de son dossier, demandant des renseignements sur les déclarations de revenus d'emploi. Par la suite, elle a été surprise d'apprendre que son admissibilité aux prestations avait été suspendue. Le responsable de son dossier en avait décidé ainsi sans même lui parler – alors que cette femme ne travaillait pas, mais avait simplement demandé des renseignements à ce sujet. Ne parvenant pas à joindre le responsable de son dossier, elle craignait de ne pas pouvoir payer son loyer. Le personnel de l'Ombudsman a communiqué avec un gestionnaire du POSPH, qui a fait le nécessaire pour annuler cette suspension et pour que cette femme continue de percevoir ses prestations.

D'une ville à une autre

Une Torontoise qui cherchait à obtenir rapidement le rétablissement de ses prestations du POSPH séjournait chez un membre de sa parenté à Oshawa, alors qu'elle suivait un traitement médical. Le bureau du POSPH à Oshawa lui a dit qu'elle devrait faire une demande par le biais du bureau de Toronto. Mais elle était trop malade pour voyager et elle s'inquiétait de ne pas pouvoir joindre les deux bouts sans ses prestations. Notre Bureau a communiqué avec le gestionnaire du bureau d'Oshawa, qui a pris les mesures nécessaires pour qu'un travailleur social lui rende visite au domicile de sa parenté et pour faire envoyer par messager les documents requis au bureau de Toronto, où sa demande a été approuvée.

MUNICIPALITÉS – GÉNÉRALITÉS

Aperçu et tendances de cas

Le droit de regard de l'Ombudsman sur les municipalités – en vigueur depuis janvier 2016 – a été la réponse à une forte demande du public, qui date de longtemps. Il a aussi coïncidé avec un examen de la principale législation qui régissait les municipalités, culminant avec l'adoption du Projet de loi 68 : *Loi de 2017 sur la modernisation de la législation municipale ontarienne*, en mai 2017. Cette nouvelle loi apportera d'importants changements aux mécanismes internes de responsabilisation des municipalités et à leurs processus de traitement des plaintes, ce qui influera à son tour sur la manière dont notre Bureau traite les cas de problèmes municipaux généraux et les plaintes sur des réunions municipales à huis clos.

Du 1er avril 2016 au 31 mars 2017, nous avons reçu **2 667** plaintes générales pour **328** des 444 municipalités de l'Ontario. La plupart des plaintes générales ont été réglées rapidement, sans recourir à une enquête officielle – depuis janvier 2016, l'Ombudsman n'a ouvert que **4** enquêtes officielles sur des plaintes générales à propos des municipalités, incluant une enquête systémique sur les approvisionnements non concurrentiels à Brampton.

Nouvelle législation – agents de responsabilisation et exceptions aux réunions publiques

Le ministère des Affaires municipales a consulté notre Bureau alors qu'il élaborait le Projet de loi 68 et l'Ombudsman a présenté un mémoire au comité législatif avant son adoption, recommandant des modifications fondées sur l'expérience que nous avons acquise en matière de surveillance des municipalités. Soulignons que la nouvelle loi exigera que chaque municipalité adopte un code de conduite et donne accès à un commissaire à l'intégrité. L'Ombudsman a fortement appuyé ces changements.

Les municipalités conserveront le droit de nommer aussi d'autres agents de responsabilisation, comme un ombudsman local, un registraire des lobbyistes et un vérificateur général. Au 31 mars 2017, il n'existait pas de liste officielle, mais à notre connaissance, **84** municipalités avaient déjà nommé un commissaire à l'intégrité et **209** avaient adopté un code de conduite pour leur conseil. Nous avons aussi connaissance de **24** municipalités qui ont nommé un ombudsman local, de **5** municipalités qui ont un registraire des lobbyistes et de **3** qui ont un vérificateur général.

La loi apporte aussi un changement important aux règles des réunions publiques, permettant davantage d'exceptions au fait de devoir tenir en public toutes les réunions des conseils municipaux, des conseils locaux et de leurs comités. On trouvera plus de renseignements à ce sujet dans le prochain chapitre de ce rapport.

Conseils et comités

Le sujet le plus courant de plaintes à propos des municipalités est de loin les conseils locaux. Nous avons reçu **509** plaintes à ce sujet en 2016-2017, soit plus de **19 %** de toutes les plaintes sur les municipalités – sans inclure les plaintes sur les réunions à huis clos. Ces plaintes sont venues non seulement de membres du public, mais aussi du personnel municipal et de membres des conseils.

Bien sûr, certaines personnes se plaignent parce qu'elles sont en désaccord avec

5 PRINCIPALES MUNICIPALITÉS PAR NOMBRE DE CAS

les décisions d'un conseil. Notre Bureau ne peut pas infirmer ces décisions et se concentre généralement sur les questions administratives, mais nous avons souvent recommandé aux conseils et aux comités des moyens d'améliorer leurs pratiques et procédures. Par exemple, quand deux conseillers d'une petite municipalité se sont plaints de la manière dont leur conseil ajoutait des points aux ordres du jour et dressait ses procès-verbaux, nous leur avons communiqué des renseignements sur les pratiques exemplaires d'élaboration des comptes rendus des réunions, qu'ils ont transmis à leurs collègues du conseil. Par la suite, la municipalité a réexaminé son règlement de procédure pour préciser quels renseignements devraient être inclus aux procès-verbaux des réunions.

Les cas relatifs à **Ontario au travail** sont résumés dans le chapitre des **Services sociaux** de ce rapport, tandis que les cas sur les compagnies municipales d'électricité sont inclus au chapitre **Énergie et environnement.**

Une répartition des cas par municipalité se trouve à l'Annexe.

Pour plus de renseignements sur nos enquêtes sur les réunions municipales à huis clos, voir le chapitre suivant.

Codes de conduite et agents de responsabilisation

Un grand nombre de plaintes ont trait à la conduite de membres du conseil et c'est pourquoi l'Ombudsman a souvent suggéré que toutes les municipalités adoptent des codes de conduite et qu'il a appuyé le changement en ce sens dans la nouvelle loi. Le rôle de notre Bureau n'est pas de remplacer les agents de responsabilisation locaux, mais de veiller à ce qu'ils agissent comme ils le doivent. Durant l'année qui s'est écoulée, avant l'adoption du Projet de loi 68, le personnel de l'Ombudsman a souvent communiqué avec des municipalités pour leur expliquer quel devrait être le rôle des commissaires à l'intégrité.

De même, nous avons conseillé à plusieurs municipalités d'inclure les conflits d'intérêts à leur code de conduite. Une municipalité a déclaré à l'une de ses habitantes que les municipalités n'étaient pas en droit de le faire et qu'elle devrait porter plainte au tribunal. Nous avons expliqué à la municipalité qu'elle était dans l'erreur et qu'en fait, il s'agissait d'une pratique exemplaire visant à traiter les cas qui échappent à la *Loi sur les conflits d'intérêts municipaux*.

Dans quelques cas, nous avons examiné des plaintes sur des décisions rendues par des commissaires à l'intégrité, pour déterminer s'ils avaient suivi une pratique équitable et donné des raisons suffisantes et probantes. Lors de l'un de ces examens, nous avons avisé un commissaire à l'intégrité qu'il devrait faire le lien entre ses conclusions et l'instance concernée conformément au mandat de la municipalité. Nous avons aussi étudié une plainte alléguant que le rapport d'un ombudsman local était problématique à cause d'un conflit d'intérêt inhérent, car l'ombudsman avait été engagé par la ville. Nous avons conclu que l'existence d'une relation entre le conseil et l'ombudsman local n'était aucunement problématique.

Conduite du public

Nous avons aussi conseillé à plusieurs municipalités d'instaurer des politiques pour traiter les cas de comportements difficiles, à la suite de plaintes de résidents qui s'étaient vu interdire l'accès au personnel municipal et aux services municipaux – parfois sans explication. Quand nous recevons une plainte d'une personne dont l'accès à sa municipalité a été limité, par exemple par l'imposition d'une restriction de services ou d'un avis d'interdiction d'entrée sans autorisation, nous cherchons à déterminer si le processus suivi par la municipalité était équitable et transparent, et s'appuyait sur une politique ou un règlement.

Application des règlements

Les **251** plaintes provenant de ce secteur se divisaient entre celles qui disaient que les règlements municipaux étaient trop stricts et celles qui déploraient l'insuffisance de leur application. L'application des règlements est discrétionnaire, mais notre Bureau examine son équité administrative, en déterminant par exemple si une municipalité fait respecter ou non un règlement de manière juste et transparente.

Nous avons examiné des plaintes de résidents d'une municipalité qui ne comprenaient pas pourquoi son règlement restreignait les feux en arrière-cour alors que sa politique d'application du règlement affichée en ligne était plus laxiste. Quand nous avons soulevé cette question auprès du personnel municipal, il nous a confirmé qu'il avait l'intention de suggérer au conseil de faire le nécessaire pour qu'il reflète mieux la politique plus tolérante de la municipalité.

Logement

Beaucoup de municipalités et de conseils d'administration d'organismes de ser-

vices sociaux offrent ou financent des services communautaires de logement. Nous avons reçu **220** plaintes sur des logements municipaux en 2016-2017, dont plusieurs provenaient de personnes vulnérables vivant dans des conditions insalubres ou menacées d'expulsion.

Dans un cas, une locataire handicapée a fait une demande à son service municipal de logement pour obtenir une chambre supplémentaire, où elle pourrait mettre son équipement d'exercice et de thérapie afin de mieux gérer ses douleurs. Un groupe d'examen local du logement a rejeté sa demande, sans en expliquer clairement les raisons. Quand nous avons communiqué avec ce groupe, nous avons été informés que les preuves médicales fournies par cette femme ne justifiaient pas sa requête, mais le groupe a accepté de lui envoyer une lettre précisant les raisons de son refus et lui indiquant comment elle pouvait présenter une nouvelle demande si elle obtenait plus de justificatifs médicaux.

Une femme qui habitait dans un foyer a communiqué avec nous, car elle avait été informée que sa demande d'inscription au registre du service local de logement avait été refusée, parce qu'elle devait plusieurs milliers de dollars d'arriérés à un précédent fournisseur de logements sociaux. Elle n'avait aucune connaissance d'arriérés à payer et nos demandes de renseignements ont montré que ni le conseil d'administration des services sociaux du district, ni le fournisseur de logements sociaux, n'avaient la moindre preuve d'arriérés. Par la suite, le conseil d'administration a accepté de renoncer aux arriérés non vérifiés et a autorisé l'examen de sa demande.

Infrastructure, eau et routes

Nous avons reçu **115** plaintes sur des services municipaux d'eau ou d'égouts en 2016-2017, liées à des problèmes de facturation, de conduites d'eau ou de service à la clientèle. Nous avons aussi reçu **101** plaintes sur des infrastructures municipales, principalement des routes.

29 janvier 2017 : Le personnel de l'Ombudsman parle avec des intervenants du secteur municipal à la conférence de la Rural Ontario Municipal Association à Toronto – l'un des nombreux événements municipaux auxquels nous avons participé pour dialoguer avec des responsables municipaux et partager de l'information sur notre travail.

Dans un cas, un locataire faisait des paiements automatiques de ses factures d'eau et avait un crédit cumulé de 600 $. La municipalité avait accepté de lui rembourser cette somme mais, des mois plus tard, il n'avait toujours rien reçu, alors il a cessé ses paiements. La municipalité lui a envoyé une facture pour près de **400 $**, incluant des frais de retards de paiement. Nous avons communiqué avec la municipalité, qui nous a dit que le propriétaire de la maison où cet homme habitait l'avait vendue et que le remboursement du crédit n'avait pas été transféré au nouveau compte créé par la municipalité. Celle-ci a accepté d'annuler les frais de retards de paiement et de transférer le crédit au nouveau compte du locataire.

Dans un autre cas, un homme s'est plaint que de l'eau coulait de la route en face de sa maison jusque sur sa propriété, causant une inondation, mais que la municipalité refusait d'expliquer pourquoi elle ne voulait pas construire de bordure de route pour arrêter cet écoulement. Nous avons parlé au personnel municipal, qui nous a dit qu'il avait exploré plusieurs options et avait proposé d'installer un caniveau d'asphalte, mais que l'homme avait refusé. La municipalité a accepté de lui envoyer une lettre détaillée pour lui expliquer les diverses options qu'elle avait envisagées et les raisons de sa décision de proposer un caniveau plutôt qu'une bordure. Pour la première fois en plus de trois ans de pourparlers avec la municipalité à ce sujet, cet homme a reçu une correspondance écrite. Il a apprécié l'explication des raisons, même si le résultat n'était pas celui qu'il souhaitait.

Enquêtes

Avis d'interdiction d'entrée sans autorisation contre un conseiller à Red Rock

Rapport : *Rencontre au comptoir*, paru en mai 2017

Red Rock est un canton situé sur la rive nord du lac Supérieur, qui compte moins de 900 résidents. L'enquête a porté sur une situation inhabituelle, celle d'un membre élu du Conseil qui s'était vu interdire l'entrée des bâtiments municipaux durant les heures de bureau. L'interdiction d'entrée sans autorisation était en vigueur avant l'élection de ce conseiller. Elle résultait du fait qu'une employée municipale s'était plainte d'avoir eu des sentiments de malaise lors des échanges avec ce conseiller quand il était venu déposer son dossier de candidature pour l'élection de 2014. Le conseiller s'est plaint à notre Bureau que le processus suivi par la municipalité pour lui imposer cette interdiction était injuste.

Comme pour toutes les plaintes que nous recevons, le personnel de l'Ombudsman a cherché à régler le problème sans enquête officielle. Cependant, après plusieurs tentatives restées vaines, l'Ombudsman a décidé d'ouvrir une enquête et les enquêteurs se sont rendus à Red Rock pour faire des entrevues et pour recueillir des renseignements.

Nous avons découvert que le greffier/directeur général du Canton, qui avait assisté aux échanges suscitant la plainte et avait mené l'enquête, avait émis l'avis d'interdiction d'entrée sans autorisation sans en faire rapport au Conseil, contrairement à ce qu'exige la politique du Canton. L'interdiction d'entrée était en vigueur depuis 2014, alors qu'il n'y avait eu aucun autre incident.

L'Ombudsman a fait 11 recommandations au Canton pour qu'il améliore ses pratiques et ses politiques, lui préconisant d'annuler immédiatement l'ordre d'interdiction d'entrée sans autorisation. Le Canton a non seulement refusé cette recommandation, mais il a demandé à la police d'expulser le conseiller d'une réunion à laquelle notre rapport préliminaire était distribué. L'Ombudsman a conclu que les mesures prises par le Canton étaient déraisonnables, injustes et contraires à la loi – et il a incité le Conseil de Red Rock à reconsidérer sa position, dans l'intérêt du public.

Approvisionnements non concurrentiels à Brampton

Rapport : *Procurer des progrès*, paru en mars 2017

En mai 2016, à la demande de la Ville de Brampton, l'Ombudsman a ouvert une enquête sur les politiques, règlements et procédures de cette Ville sur ses approvisionnements non concurrentiels, mais il n'a trouvé aucune preuve de mauvaise administration. Toutefois, dans l'intérêt de renforcer la transparence et la responsabilisation à Brampton, ainsi que dans les autres municipalités, le rapport de l'Ombudsman a présenté plusieurs moyens d'améliorer les pratiques et la surveillance en matière d'achats. Il a notamment préconisé de nommer un vérificateur général, de renforcer la formation du personnel et des membres du Conseil, et d'inclure des membres qualifiés du public au comité de vérification de la Ville.

La Ville a fait savoir que bon nombre des améliorations suggérées concordaient avec des changements déjà en cours. La mairesse Linda Jeffrey a publié une déclaration appuyant la mise en place d'un vérificateur général indépendant.

« Je remercie l'Ombudsman de son rapport. Ses conclusions renforcent [nos] engagements et présentent des recommandations claires en vue d'accentuer la transparence et la responsabilisation… Je suis donc en faveur de la recommandation faite par l'Ombudsman visant à mettre en place un vérificateur général permanent, indépendant, afin d'assurer une surveillance externe sur la Ville. »

Linda Jeffrey, mairesse de Brampton, communiqué de presse, 9 mars 2017

Exposés de cas

Un choc dur

Un homme s'est plaint à sa municipalité disant qu'un membre du conseil l'avait insulté dans un courriel. Quand le maire a proposé à cet homme une rencontre privée avec ce conseiller, il a refusé. Le personnel de l'Ombudsman a suggéré à cet homme de signaler son problème au greffier municipal, mais ceci lui a valu un autre courriel désobligeant du conseiller. Notre Bureau a suggéré que la municipalité fasse appel à son commissaire à l'intégrité nouvellement nommé pour avoir une formation sur la manière de traiter avec les plaignants difficiles. La municipalité a accepté cette recommandation.

Bonnes politiques

Un homme qui avait porté plainte à propos du chef du bâtiment de sa municipalité a communiqué avec notre Bureau, disant que la municipalité n'avait pas de code de conduite, alors que la *Loi sur le code du bâtiment* l'exige. Nous avons parlé à la municipalité et nous avons confirmé qu'elle avait pris des mesures pour répondre aux préoccupations de cet homme. Cependant, nous avons souligné qu'elle devrait avoir un processus de plaintes et un code de conduite pour son chef du bâtiment, et les communiquer au public. Depuis, la municipalité a adopté un code de conduite qu'elle a affiché sur son site Web.

Une inondation

Un homme s'est plaint que sa municipalité n'avait pas répondu à sa lettre au sujet de dégâts causés par une inondation dans son sous-sol. Le personnel municipal nous a dit tout d'abord qu'il n'avait pas répondu à cet homme car il jugeait que la plainte était injustifiée. Ensuite, il lui a envoyé une lettre présentant des conclusions sur les questions d'eau et de drainage dans sa propriété. Cependant, quand nous avons interrogé le personnel à ce sujet, il a reconnu qu'il n'était pas qualifié pour en arriver à de telles conclusions et il s'est engagé à envoyer des inspecteurs qualifiés sur le terrain.

Vendu

Un homme a communiqué avec notre Bureau, car sa municipalité avait fermé et vendu une emprise routière adjacente à sa propriété. Sa famille avait pris l'habitude d'accéder à la rivière en traversant cette emprise, mais la municipalité ne l'avait pas avisée de sa décision et ne lui avait pas donné la possibilité d'acheter une partie du terrain, contrairement à ce qu'exige la politique municipale. Tout d'abord, la municipalité lui a dit qu'elle avait suivi la procédure correctement, mais quand notre Bureau est intervenu, le personnel et le maire ont reconnu que la municipalité n'avait pas suivi sa politique, sur laquelle un changement à une loi provinciale avait eu des répercussions. Comme le terrain n'appartenait plus à la municipalité, nous avons suggéré à celle-ci de faire des excuses sincères à cet homme. Elle a reconnu son erreur et s'est excusée par écrit auprès du résident.

Vous aimeriez avoir plus de renseignements sur la manière dont nous traitons les cas qui concernent les municipalités? Regardez notre webinaire sur notre site Web – affiché en anglais et en français, à la rubrique « ressources vidéo ».

MUNICIPALITÉS – RÉUNIONS À HUIS CLOS

« L'Ombudsman n'est pas notre ennemi. Il est là pour veiller à ce que nous respections le format recommandé dans la Loi sur les municipalités. »

– Steve Black, maire de Timmins, cité dans Timmins Daily Press, 9 novembre 2016

Aperçu et tendances de cas

Notre Bureau enquête sur les plaintes à propos des réunions municipales à huis clos depuis 2008. Cependant, après l'élargissement de notre mandat à tous les aspects de la gouvernance municipale en 2016, les plaintes sur les réunions à huis clos ont diminué – leur nombre étant de **109** en 2016-2017, contre **195** l'année financière précédente. Au 31 mars 2017, notre Bureau était chargé d'enquêter sur les réunions à huis clos dans **218** des 444 municipalités de la province.

La diminution des plaintes résulte probablement du fait qu'avant 2016, le seul moyen pour les Ontariens de nous aviser de leurs problèmes avec les municipalités était de le faire dans le cadre des plaintes sur les réunions à huis clos. Actuellement, en général, les plaintes sur les réunions à huis clos ont directement trait à la transparence de la gouvernance municipale, et pas à d'autres problèmes – et un plus grand pourcentage d'entre elles mène à la conclusion que l'organisme municipal a enfreint les règles des réunions publiques.

Nous avons examiné **76** plaintes sur des municipalités où notre Bureau était chargé d'enquêter (les autres ont été aiguillées en conséquence). Nous avons étudié **42** réunions de **41** conseils municipaux, conseils locaux ou comités différents. L'Ombudsman a conclu que **43** % de ces réunions (**18**) étaient illégales en vertu de l'art. 239 de la *Loi de 2001 sur les municipalités* – soit une hausse d'environ **13** % par rapport à la période couverte par notre précédent Rapport annuel. Il a aussi constaté **22** violations des exigences procédurales de la Loi et fait **33** recommandations de « pratiques exemplaires ». Dans la plupart des cas, nous avons obtenu une excellente coopération des responsables municipaux et nos recommandations ont été appliquées.

Éducation, sensibilisation et base de données sur les rapports

À la suite des récents changements de notre mandat et de la législation municipale, nous avons travaillé à informer le public et les intervenants municipaux de notre rôle et de la différence entre un en-

CAS DE RÉUNIONS À HUIS CLOS

Nous avons examiné

76 plaintes

42 réunions dans **41** municipalités

30 rapports et lettres communiqués

18 réunions illégales

22 violations de procédure constatées

33 pratiques exemplaires recommandées

43 % des réunions examinées étaient illégales

quêteur chargé des réunions à huis clos et un commissaire à l'intégrité. Nous avons eu affaire à plusieurs conseils locaux qui ignoraient que les règles des réunions publiques s'appliquaient à eux – et qui tenaient des réunions illégales, jusqu'à ce que notre Bureau enquête et recommande que leurs municipalités forment tous les membres des conseils à ces règles.

Les cas de réunions à huis clos s'avèrent habituellement fort différents de ceux des plaintes plus générales, qui entraînent rarement des enquêtes officielles. Qu'elles soient menées par notre Bureau ou un autre enquêteur nommé par la municipalité, les enquêtes concernant les réunions à huis clos doivent rester strictement centrées sur les exigences des réunions publiques énoncées dans la *Loi de 2001 sur les municipalités*. Elles requièrent des analyses juridiques considérables, présentées dans des rapports et des recommandations visant à améliorer la transparence des pratiques et des procédures municipales.

Il n'existe pas d'archives centrales où consulter les rapports des enquêteurs sur les réunions à huis clos, mais les rapports de notre Bureau sont affichés sur notre site Web et sur le portail de l'Institut canadien d'information juridique, CanLii. Toutefois, nous avons l'intention de créer au cours de l'année financière 2017-2018 un répertoire numérique des cas relatifs à des réunions à huis clos, qui sera consultable via notre site Internet, à l'intention des responsables municipaux et de tous ceux qui s'intéressent au droit et à la gouvernance des municipalités.

Exceptions à la règle

Les enquêtes relatives aux réunions à huis clos sont centrées sur les exigences de la *Loi de 2001 sur les municipalités* qui stipule que toutes les réunions des conseils municipaux, des conseils locaux ou de leurs comités doivent se tenir en public, sous réserve de certains critères étroits. Les exceptions aux exigences des réunions publiques sont définies à l'art. 239 de la Loi, mais la plupart sont discrétionnaires. Elles portent entre autres sur les sujets suivants : renseignements privés concernant une personne qui peut être identifiée, acquisition ou disposition d'un bien-fonds, relations de travail ou litiges. L'Ombudsman recommande que les municipalités tiennent leurs réunions en public, si possible.

Nouvelle loi, nouvelles exceptions

Avec l'adoption du Projet de loi 68, *Loi de 2017 sur la modernisation de la législation municipale ontarienne*, quatre nouvelles exceptions ont été créées, qui permettront aux municipalités de tenir des huis clos dans plus de circonstances : par exemple, pour discuter de renseignements confidentiels communiqués par un autre organisme gouvernemental, d'un « secret industriel », de certains types de données financières ou d'un plan de négociation. En 2016-2017, nous avons enquêté sur plusieurs cas où des conseils municipaux et des conseils locaux – notamment dans les **villes de Grimsby** et de **Niagara Falls**, et à la **Niagara District Airport Commission** – ont tenu des réunions à huis clos illégales pour protéger des renseignements commerciaux présumés délicats, avant l'adoption de la nouvelle loi.

Quand le Comité permanent de la politique sociale a examiné ce projet de loi, le 11 avril 2017, l'Ombudsman et le Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée, entre autres, se sont opposés aux nouvelles exceptions, aux motifs qu'elles étaient trop vastes et pourraient nuire à la transparence municipale. En revanche, tous deux ont appuyé la nouvelle définition plus claire de « réunion » donnée par la loi : « **toute réunion ordinaire, extraordinaire ou autre des conseils municipaux, de certains conseils locaux ou de comités, au cours de laquelle a) le quorum est atteint, et b) les membres discutent ou traitent autrement de questions d'une manière qui fait avancer de façon importante les travaux ou la prise de décisions du conseil ou du comité** ».

La nouvelle loi précise aussi que les municipalités seront tenues de répondre aux rapports sur les réunions à huis clos. Elles devront adopter une résolution indiquant comment elles comptent donner réponse à chaque rapport.

Exceptions les plus couramment utilisées – et mal utilisées

L'exception la plus souvent citée pour se réunir à huis clos est l'alinéa 239 (2) b) sur les discussions à propos de « **renseignements privés concernant une personne qui peut être identifiée** ». C'est aussi l'exception qui est le plus souvent citée à tort, car les municipalités ne comprennent pas toujours quels renseignements sont « privés ».

Parmi les cas que nous avons examinés en 2016-2017, citons le **Conseil de gestion de Laird Fairgrounds**, qui a tenu des discussions justifiées par cette exception quand il a parlé de personnes à un titre autre que professionnel. De même, le Conseil de la **Municipalité de Temagami** a cité correctement cette exception quand il s'est retiré à huis clos pour discuter d'allégations dénuées de preuves à propos de la mairesse.

UTILE À SAVOIR

Une répartition des cas par municipalité se trouve à l'Annexe.

Les rapports sur les cas cités dans ce chapitre sont affichés sur notre site Web.

Pareillement, quand le **Canton de Leeds et les Mille-Îles**, la **Ville du Grand Sudbury** et la **Ville de London** ont discuté des compétences, de l'expérience professionnelle, du rendement ou de la conduite de certains particuliers, leurs discussions relevaient de cette exception. Quand le Conseil du **Canton de Russell** a discuté des salaires de certains employés, il a examiné des renseignements privés – mais pas quand les discussions ont porté sur la rémunération des conseillers.

Cela n'a pas non plus été le cas pour la discussion de la **Ville d'Amherstburg** sur le remboursement de frais professionnels à un conseiller.

Les discussions liées à des questions juridiques peuvent elles aussi susciter la confusion et les plaintes, si les exceptions du « secret professionnel de l'avocat » ou des « litiges actuels ou éventuels » sont citées incorrectement.

Ainsi, quand la **Ville de Niagara Falls** a tenu une réunion à huis clos à laquelle son avocat était présent, mais n'a donné aucun conseil et n'a participé à aucune discussion, elle n'était pas en droit d'invoquer l'exception du « secret professionnel de l'avocat ». La **Niagara District Airport Commission** ne pouvait pas non plus citer cette exception afin de discuter d'un sujet pour lequel elle comptait demander des conseils juridiques à l'avenir. En revanche, lors de réunions de la **Municipalité de Temagami**, de la **Ville d'Amherstburg**, de la **Ville de Timmins** et de la **Ville du Grand Sudbury**, aucun avocat n'était présent, mais des conseils juridiques ont été donnés par écrit ou communiqués par le personnel; ces réunions relevaient de cette exception.

L'exception des « litiges actuels ou éventuels » peut être invoquée quand il existe une probabilité raisonnable de litige – comme ce fut le cas du Conseil du **Canton de Georgian Bay**, qui avait reçu des menaces verbales de litige de membres de la communauté sur une question de zonage concernant un débarcadère. De même, la **Municipalité de Brockton** et la **Zone d'amélioration commerciale de Walkerton** ont tenu légalement des réunions à huis clos en vertu de cette exception, après avoir reçu la lettre d'un avocat qui exigeait des mesures d'action précises. En revanche, la **Ville de Grimsby** n'était pas en droit de citer cette exception quand elle a discuté d'un sujet controversé à huis clos, craignant de s'exposer à des litiges par la suite.

Règles de procédure

La *Loi sur les municipalités* énonce des exigences de procédure qui doivent être respectées pour garantir que le public puisse observer le processus de gouvernance locale. Les municipalités doivent notamment communiquer des avis publics de leurs réunions et adopter une résolution en séance publique avant de se retirer à huis clos. Durant cette année financière, nous avons enquêté sur plusieurs cas où des municipalités n'avaient pas respecté cette procédure. Par exemple, une réunion à huis clos d'un comité du **Canton de Hornepayne** était illégale, car le public n'en avait pas été avisé.

Chaque municipalité et chaque conseil local doivent adopter un règlement de procédure qui leur impose de communiquer des avis publics de leurs réunions. Nous avons recommandé d'apporter des améliorations à plusieurs règlements municipaux de procédure pour préciser quand et comment les avis au public doivent être communiqués.

Nous avons aussi constaté plusieurs violations de procédure quand des conseils ont tenu des réunions à huis clos sans donner au préalable de renseignements sur les questions à discuter – notamment dans le **Comté de Norfolk** et les villes de **Timmins**, de **Brockville** et du **Grand Sudbury**. Dans d'autres cas, nous avons averti les conseils – dont celui de la **Ville d'Amhertsburg** – de ne pas s'écarter des sujets cités dans la résolution adoptée, une fois qu'ils étaient réunis à huis clos.

Ceci est un enregistrement

La Loi stipule que des procès-verbaux doivent être dressés pour toutes les réunions, publiques ou à huis clos – et qu'ils devraient comprendre des détails substantiels sur les questions discutées. Les villes de **Timmins** et du **Grand Sudbury** ont toutes deux manqué à leur obligation d'inclure suffisamment de détails aux procès-verbaux de leurs réunions à huis clos lors de cas récents sur lesquels nous avons enquêté.

Notre Bureau recommande régulièrement que les conseils fassent des enregistrements audio ou vidéo de toutes leurs réunions, y compris de leurs huis clos, pour conserver les comptes rendus les plus fiables. À notre connaissance, au moins **19** municipalités ont adopté cette pratique, la **Ville de London** ayant voté en ce sens en mars 2017, se joignant aux villes d'**Oshawa**, **Brampton**, **Niagara Falls** et **Welland**, entre autres.

Exposés de cas

Possibilité d'apprentissage

Le Conseil de la **Ville d'Oshawa** a tenu une réunion à huis clos le 17 décembre 2015, au sujet d'une compagnie détenue par la Ville, Oshawa Power and Utilities Corporation. La réunion s'est tenue à huis clos en vertu de l'exception de « l'éducation ou la formation » et la résolution adoptée indiquait que cette compagnie informerait le Conseil de ses « tendances locales de distribution ». Cependant, durant le huis clos, des renseignements ont été donnés au Conseil sur une proposition de fusion entre cette compagnie et une autre, et le Conseil a eu l'occasion de poser des questions à ce sujet. Il n'a pas discuté de la fusion et n'a pas pris de décision, mais les renseignements donnés et les questions posées par les conseillers ont fait avancer de façon importante ses travaux et sa prise de décision, rendant la réunion illégale, hors du champ d'application de l'exception de « l'éducation ou la formation ».

Ultra-secret

Quand le Conseil de la **Ville de Timmins** s'est réuni à huis clos le 27 juin 2016 pour parler du départ à la retraite du directeur général de la Ville, ses discussions ont relevé de l'exception des renseignements privés. Cependant, le Conseil a ensuite discuté du processus de recrutement à suivre pour le remplacer, ce qui ne relevait d'aucune des exceptions de la *Loi sur les municipalités*. De plus, le Conseil a décidé à huis clos de former un comité de recrutement et il a voté à scrutin secret pour en nommer les membres – ce qui était illégal, car la Loi interdit de tels votes à huis clos.

21 septembre 2016 : L'Ombudsman Paul Dubé prend la parole à l'Association française des municipalités de l'Ontario, à Hearst.

« Notre conseil collabore toujours pleinement avec le processus [de l'Ombudsman] et nous sommes très prudents quant aux raisons de nous retirer à huis clos… Ce niveau de surveillance est sain dans notre démocratie… J'accueille favorablement l'enquête, comme toutes les autres. »

Josh Morgan, conseiller de London, cité dans Blackburn News, 23 novembre 2016

ÉDUCATION – MINISTÈRES ET PROGRAMMES PROVINCIAUX

Aperçu et tendances de cas

Au palier provincial, le ministère de l'Éducation et le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle (MESFP) sont responsables de tout le système d'éducation, des programmes pour la petite enfance jusqu'aux études postsecondaires et supérieures, ainsi que des divers programmes d'aide aux étudiants. Cependant, chacun des conseils scolaires – dont il est question au chapitre suivant de ce rapport – est chargé individuellement de l'administration quotidienne de l'éducation jusqu'à la 12e année. Alors que le MESFP gère directement les collèges d'arts appliqués et de technologie, les collèges privés d'enseignement professionnel et les autres programmes de formation, les universités ont une structure de gouvernance différente – voir le chapitre **Universités** dans ce rapport.

Nous n'avons reçu que **52** plaintes générales sur le ministère de l'Éducation en 2016-2017, soit une baisse importante par rapport aux **256** plaintes de l'année précédente. Les plaintes sur le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle (anciennement ministère de la Formation et des Collèges et Universités) ont elles aussi diminué, n'étant plus que de **396** contre **501** en 2015-2016, quand ce Ministère était encore aux prises avec des problèmes découlant de la fermeture soudaine d'Everest College en février 2015.

Collèges d'arts appliqués et de technologie

Les plaintes sur les **24** collèges d'arts appliqués et de technologie de l'Ontario ont augmenté, se situant à **161** en 2016-2017 contre **137** l'année précédente. Tout comme pour les universités, les sujets les plus courants de plaintes étaient les frais à payer, les décisions collégiales, les exigences de programmes et les mesures d'adaptation pour les étudiants handicapés. Nous avons aussi reçu des plaintes sur des remboursements de frais d'inscription, la conduite d'instructeurs, des relations de travail dans les collèges, de l'intimidation et du harcèlement.

Nous avons réglé la plupart des plaintes de manière informelle, en les aiguillant vers les responsables au sein du collège concerné ou au Ministère (ou dans le cas de relations de travail, à l'association professionnelle appropriée). En tant que Bureau de dernier recours, nous cherchons à déterminer si un collège a instauré et respecté des procédures équitables. Par exemple, un étudiant s'est plaint à nous car son collège l'avait suspendu pour inconduite et avait exigé qu'il subisse une évaluation psychologique avant d'être réadmis en classe. Nous avons examiné les preuves considérées par le comité d'appel du collège et nous avons conclu que celui-ci avait suivi les procédures.

De même, quand la mère d'une étudiante s'est plainte que sa fille avait échoué à un cours collégial, nous avons confirmé que le collège avait clairement mis en place un processus d'appel des notes en deux étapes, que l'étudiante n'avait pas suivi après sa première tentative d'appel.

5 PRINCIPAUX SUJETS DE CAS

1. Collèges d'arts appliqués et de technologie — 161
2. Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario — 134
3. Deuxième carrière — 35
4. Collèges privés d'enseignement professionnel — 22
5. Ordre des métiers — 20

Toutefois, quand un étudiant des États-Unis a été informé qu'il ne pourrait pas s'inscrire dans un collège de l'Ontario car l'évaluation de ses diplômes du secondaire était retardée par un organisme au service du Ministère, notre personnel a parlé à ce collège en son nom. Plutôt que de faire attendre l'étudiant encore toute une année avant de pouvoir commencer ses cours, le collège l'a autorisé à se présenter à un examen de mathématiques de 12e année, qu'il a passé avec succès, ce qui lui a permis de s'inscrire au collège.

Un autre collège a accepté de communiquer plus de renseignements sur l'admissibilité aux assurances pour les étudiants atteints d'invalidité permanente, à la suite de la plainte d'une étudiante disant que le régime d'assurance-santé pour les étudiants lui offrait une couverture moins étendue que prévu. Nos demandes de renseignements au collège ont confirmé qu'à titre d'étudiante handicapée, celle-ci avait droit à une prise en charge complète, même avec une charge de 40 % des cours. Sans le savoir, cette étudiante était tombée au-dessous du seuil requis quand elle avait dû abandonner un cours. Depuis, le collège s'est efforcé d'améliorer ses communications aux étudiants sur l'assurance-santé.

Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (RAFEO)

Les plaintes sur le RAFEO, qui accorde des bourses et des prêts aux étudiants des collèges et des universités, ont baissé, se situant à **134** en 2016-2017, contre **155** l'année précédente. Elles portaient généralement sur des décisions et des retards du RAFEO ou sur ses communications.

Ainsi, le RAFEO avait mis en suspens la demande d'aide d'une étudiante pour l'année universitaire 2016-2017, car il voulait qu'elle lui donne des renseignements pour 2005, année où elle avait déclaré faillite. L'étudiante nous a dit qu'elle avait déjà communiqué ces renseignements au RAFEO en 2010 et en 2014, et que son établissement postsecondaire les avait dans ses dossiers. Notre personnel a communiqué avec le RAFEO et a souligné qu'en raison de ces retards, l'étudiante ne pouvait pas payer ses frais d'inscription. Le RAFEO a examiné le dossier, confirmé que les renseignements déjà communiqués étaient suffisants, et l'étudiante a obtenu les fonds qu'elle avait demandés.

Deuxième carrière

Le programme Deuxième carrière offre une formation professionnelle et une aide financière aux travailleurs licenciés, chômeurs ou sous-employés, et à ceux qui souhaitent se préparer à un autre métier. Nous avons reçu **35** plaintes sur ce programme, soit une hausse par rapport aux **28** en 2015-2016 – la plupart sur des décisions d'admissibilité à une aide financière ou sur des questions de service.

Dans un cas où nous avons aidé un demandeur à Deuxième carrière, notre intervention a aussi mené à un changement provincial des directives de ce programme. Un homme qui suivait une formation d'électricien a vu sa demande rejetée car le formateur n'était pas inscrit sur la liste approuvée du Ministère. Cet homme a communiqué avec l'école, qui a vérifié qu'elle avait d'autres étudiants dont la formation était financée par Deuxième carrière. Quand le personnel de l'Ombudsman a parlé à un responsable régional, la Direction du développement des programmes au Ministère a examiné les directives de Deuxième carrière et a déterminé que tous les pré-apprentis étaient admissibles au programme, que leur formateur soit approuvé ou non. La demande de cet homme a donc été approuvée et nous avons été informés que les nouvelles directives seraient rendues publiques dans toute la province.

Ordre des métiers de l'Ontario

Notre Bureau a reçu **20** plaintes sur l'augmentation des frais d'inscription à l'Ordre des métiers de l'Ontario et sur les retards d'envoi des résultats aux examens de certificat de qualification professionnelle. La plupart de ces plaintes ont été réglées par un aiguillage informel vers le personnel ou le processus de plainte de l'Ordre. Ainsi, quand un homme s'est plaint de ne pas avoir reçu son certificat de qualification professionnelle qu'il attendait depuis plus d'un mois et dont il avait besoin pour obtenir un emploi, notre personnel s'est renseigné auprès de l'Ordre. Nous avons été informés que l'envoi des certificats prend généralement de quatre à six semaines, mais les dirigeants de l'Ordre ont accepté d'accélérer ce dossier pour que cet homme puisse utiliser son certificat à des fins d'emploi.

Les cas de conseils scolaires et d'universités sont résumés séparément dans les deux prochains chapitres de ce rapport.

Enquêtes

Contrôles des garderies non agréées

Rapport : *Garderies mal gardées*, paru en octobre 2014

Le point sur l'enquête : L'enquête de l'Ombudsman sur les garderies non agréées a été ouverte après le décès de la petite Eva Ravikovich, âgée de deux ans, morte en juillet 2013 dans une garderie non agréée illégale à Vaughan. C'était le quatrième décès d'un enfant dans une garderie non agréée en sept mois. Le ministère de l'Éducation a appliqué l'ensemble des **113** recommandations de l'Ombudsman pour renforcer les contrôles sur les garderies non agréées et pour améliorer les inspections et l'application de la réglementation.

En avril 2017, l'exploitante de la garderie illégale à Vaughan a plaidé coupable de négligence criminelle entraînant la mort, admettant pour la première fois qu'il y avait plus de 35 enfants dans sa garderie et qu'Eva avait été laissée durant sept heures dans un véhicule, où elle était morte victime d'un coup de chaleur.

Exposés de cas

Zéro frais

Une étudiante s'était inscrite à un programme d'éducation pour la petite enfance, dans un collège, et s'était trouvée dans l'impossibilité de le suivre. Elle en avait informé le collège, mais comme elle l'avait fait après la date limite pour abandonner ce cours, le collège lui a attribué un zéro et elle a dû verser **1 400 $** de frais d'inscription impayés. Notre examen a montré qu'il y avait eu des problèmes de communication entre l'étudiante et les administrateurs du collège. Grâce à notre intervention, l'étudiante a obtenu le remboursement des 1 400 $ et le zéro a été éliminé de son relevé de notes.

Pas un prêt

Une étudiante qui était retournée vivre chez ses parents durant le dernier semestre de ses deux années de programme collégial s'est plainte car le RAFEO lui avait refusé une aide financière. Ses parents étaient tous deux gravement malades et lui avaient prêté 5 000 $ de leurs fonds de retraite pour ses études. Le personnel de l'Ombudsman a demandé au RAFEO de réexaminer cette demande, sur laquelle le prêt des parents était inscrit à tort comme un actif financier. Résultat : le RAFEO a accordé une aide de **1 880 $** à cette étudiante.

UTILE À SAVOIR

Une répartition des cas par collège se trouve à l'Annexe.

ÉDUCATION – CONSEILS SCOLAIRES

Aperçu et tendances de cas

Le nouveau droit de surveillance de l'Ombudsman sur les conseils scolaires est entré en vigueur le 1er septembre 2015, et deux années presque complètes se sont donc écoulées depuis que nous avons commencé à pouvoir traiter des plaintes à leur sujet. Le nombre de plaintes a augmenté constamment à mesure que le public a mieux pris connaissance de notre mandat : nous avons reçu **945** cas durant l'année financière 2016-2017, contre **398** durant les sept mois de 2015-2016 qui ont suivi le début de notre nouveau mandat. Le nombre de conseils scolaires visés par des plaintes a augmenté lui aussi, passant à **64**, contre **54** l'an dernier.

Les principaux sujets de plaintes n'ont pas changé. Les transports (autobus scolaires) sont venus en première place, surtout en raison de problèmes à cet égard à Toronto au début de l'année scolaire en septembre 2016. L'Ombudsman a ouvert une enquête systémique sur la situation à Toronto, mais nous avons aussi réglé des dizaines de plaintes sur les transports scolaires dans d'autres conseils de la province.

L'éducation de l'enfance en difficulté et les fermetures d'écoles sont aussi restées de grands sujets de plaintes. Toutes les plaintes ont été réglées de manière informelle, sans enquête officielle. Dans la plupart des cas, notre personnel a fait des demandes de renseignements auprès des agents de supervision des conseils scolaires pour comprendre leurs réponses aux plaintes et, si possible, pour suggérer des améliorations de leurs processus et un renforcement de leur transparence.

Lors de nos examens des plaintes dans la province, nous avons constaté certaines différences dans les politiques et procédures des conseils scolaires. Le cas échéant, nous avons recommandé aux conseils d'uniformiser leurs normes – par exemple pour la formation des administrateurs des conseils scolaires aux enquêtes et aux méthodes de prise de notes. Nous encourageons aussi régulièrement les conseils scolaires à partager le plus d'information possible avec le personnel et les intervenants concernés, par exemple pour les plans individuels d'éducation ou de comportement des élèves.

Transports

Les transports étaient de loin le thème principal des plaintes sur les conseils scolaires en 2016-2017, avec **192** cas – dont la plus grande partie étaient liés à notre enquête systémique sur les problèmes d'autobus scolaires à Toronto (voir **Enquêtes**). Cependant, nous avons aussi réglé beaucoup de plaintes sur des problèmes de transport dans d'autres conseils scolaires de la province, en faisant des demandes de renseignements informelles auprès des conseils et des responsables des services de transport.

Par exemple, quand un consortium de transport scolaire de leur conseil a annulé les autobus dans leur quartier, car un nouveau projet d'aménagement avait créé un itinéraire piétonnier pour beaucoup d'enfants, les parents se sont plaints des dangers que posait la circulation le long de cette route. Notre examen a montré que

la décision du consortium respectait la politique du conseil scolaire. Cependant, nous suivons la situation car le consortium a accepté de travailler avec un comité de circulation, créé par la municipalité.

Éducation de l'enfance en difficulté

Nous avons reçu **123** cas concernant les problèmes d'éducation de l'enfance en difficulté. Dans certains d'entre eux, nous avons orienté les plaintes vers le personnel de supervision et les mécanismes d'appel pertinents. Pour les plaintes sur la qualité ou l'adéquation des services d'éducation à l'enfance en difficulté, notre personnel a aidé les parents et les conseils à régler leurs difficultés de manière informelle. Notre Bureau ne plaide ni en faveur des familles, ni en faveur des conseils, ni pour des solutions particulières, mais nous pouvons aider à ouvrir des voies de communication.

Fermetures d'écoles et examens des installations pour les élèves

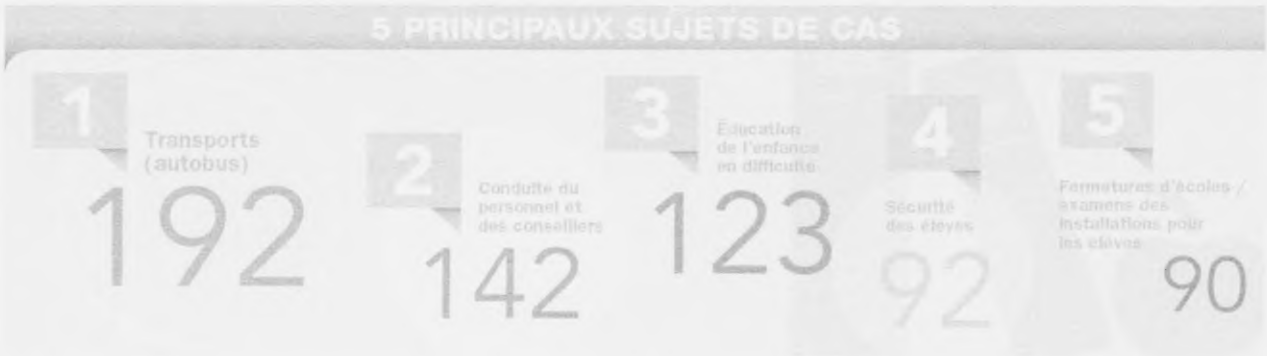
Les décisions de fermer des écoles sont presque toujours controversées. Récemment, leur nombre a augmenté car les conseils scolaires font face à des baisses d'inscriptions. À la suite de plusieurs protestations publiques et de rapports dans les médias sur des centaines de fermetures à venir, surtout dans les régions rurales, la ministre de l'Éducation a annoncé des consultations publiques en avril 2017.

Le Ministère donne des directives précises sur la manière dont les conseils scolaires devraient déterminer quelles écoles fermer et sur le processus à suivre pour en appeler de telles décisions. Les conseils doivent procéder à un examen des installations destinées aux élèves, qui peut être contesté si au moins 30 % de ceux qui sont touchés par la fermeture signent une pétition. Le Ministère peut alors désigner un facilitateur pour examiner le processus suivi par le conseil.

Nous avons reçu **90** plaintes sur des décisions prises par des conseils scolaires pour fermer des écoles et/ou sur leurs processus d'examen des installations pour les élèves. Par exemple, nous avons reçu plusieurs plaintes de parents sur une décision du **conseil scolaire de district catholique de Dufferin-Peel** visant à fermer deux écoles, plaintes que nous avons tout d'abord aiguillées vers le processus d'examen du Ministère. Mais comme le Ministère a décidé de ne pas désigner de facilitateur, certains de ces plaignants sont revenus à notre Bureau, exprimant des préoccupations autres que celles entrant dans le cadre de cet examen – par exemple des problèmes de règlement de procédure du conseil et des allégations de conflit d'intérêts pour une conseillère dont la fille travaillait dans l'une de ces écoles.

Dans une lettre que le conseil a mise en ligne sur son site Web, le personnel de l'Ombudsman a expliqué que, d'après son examen, le conseil avait agi dans le cadre de ses pouvoirs de fermer les écoles, mais que celui-ci avait accepté de clarifier certaines de ses procédures dans un souci de transparence.

Nous avons aussi reçu des plaintes quand le Ministère a refusé de désigner un facilitateur pour le processus d'examen des installations destinées aux élèves, dans un autre conseil scolaire. Nous avons conclu que la décision du Ministère était conforme à sa politique et à ses procédures, mais nous avons souligné qu'il ne l'avait pas communiquée au milieu scolaire dans son ensemble. Le Ministère s'est engagé à faire afficher sa lettre sur le site Web du conseil scolaire et à rendre publique toute lettre similaire à l'avenir.



Conduite des conseillers

Nous avons reçu **42** plaintes sur la conduite de conseillers scolaires élus, dont certaines envoyées par des conseillers eux-mêmes, qui soulevaient des problèmes quant au code de conduite de leur conseil scolaire. Nous encourageons les conseils à informer clairement le public de la manière dont ils répondront à toute préoccupation au sujet des conseillers scolaires.

Quand nous avons examiné de tels cas, nous avons suggéré aux conseils scolaires des moyens d'améliorer leur code de conduite et leurs processus de règlement des problèmes dans ce domaine.

Ainsi, quand le **conseil scolaire de district de Rainbow** a exclu un conseiller scolaire de réunions à huis clos, par souci de protéger la confidentialité des communications du conseil, nous avons examiné les plaintes de ce conseiller disant que le conseil n'avait pas suivi les procédures de son propre code de conduite. Nous avons conclu que les décisions prises par le conseil dans ce cas n'étaient pas conformes à ses procédures et nous lui avons suggéré de régler ces problèmes en réunion et de modifier son code de conduite. Certaines autres modifications proposées par la présidente du conseil ont été rejetées par celui-ci lors d'une réunion en mars 2017. Nous continuons de suivre les efforts que fait le conseil pour améliorer les procédures de son code de conduite.

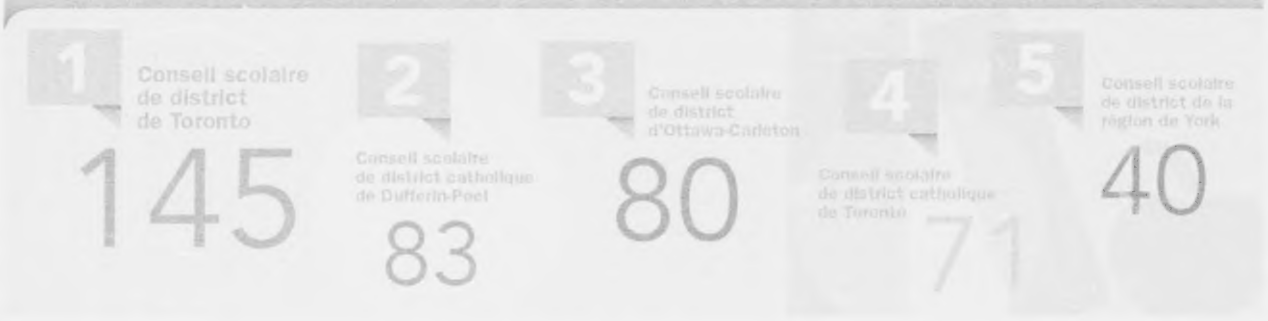
Notre Bureau suggère souvent aux conseils scolaires de faire appel aux services d'une tierce partie indépendante à titre de commissaire à l'intégrité des conseillers. Alors que nous rédigions ce rapport, seul le **conseil scolaire de district de Toronto** avait mis en place un commissaire, tandis que le **conseil scolaire de district de la région de York** s'apprêtait à le faire. Les commissaires à l'intégrité peuvent guider les conseillers scolaires et enquêter indépendamment sur les plaintes concernant leur conduite pour en faire rapport au conseil.

Politiques et procédures d'exclusion

Dans notre rapport de l'an dernier, nous nous sommes inquiétés d'une disposition de la *Loi sur l'éducation* qui permet aux directeurs d'école d'exclure des gens, dont des élèves, de leur établissement s'ils présentent des risques pour la sécurité des élèves. Ces exclusions – officiellement appelées « refus d'admettre » dans la Loi – se font en dehors des processus officiels de suspension et d'expulsion, généralement pour gérer les situations difficiles d'élèves ayant de graves troubles du comportement. Seuls quelques conseils scolaires ont élaboré des politiques et des procédures d'exclusion, et certains conseils nous ont dit qu'il y avait un manque d'orientation en termes de politique de la part du ministère de l'Éducation, ce qui laissait souvent les conseils seuls aux prises avec des exclusions controversées et difficiles.

Notre Bureau encourage les conseils scolaires à mettre en place des politiques et des procédures pour garantir que le processus d'exclusion est équitable et transparent, et que les personnes qui sont exclues ont connaissance de leur droit de faire appel. Dans un cas que nous avons examiné, un élève a été exclu en raison d'incidents survenus en dehors de l'école qui avaient nécessité l'intervention de la police, mais sa famille n'avait pas été informée de son droit d'appel. Comme le conseil fournissait des cours à domicile à cet élève, il croyait que la disposition d'exclusion de la *Loi sur l'éducation* ne s'appliquait pas. À la suite des demandes faites par le personnel de l'Ombudsman, le conseil a reconnu que la famille aurait dû être avisée de ses droits d'appel et il a accepté de concevoir une procédure administrative sur les exclusions.

5 PRINCIPAUX CONSEILS SCOLAIRES PAR NOMBRE DE CAS



Enquêtes

Problèmes de transport scolaire à Toronto

Ouverte en septembre 2016

Le point sur l'enquête : Le premier jour d'école en septembre 2016, notre Bureau a commencé à recevoir des plaintes de parents et de directeurs d'école frustrés car certains autobus scolaires avaient d'importants retards ou ne passaient tout simplement pas, à Toronto. Le problème s'est accentué au cours des quelques semaines suivantes. Les difficultés provenaient d'une pénurie de chauffeurs à laquelle ni le **conseil scolaire de district de Toronto** ni le **conseil scolaire de district catholique de Toronto** – qui ont le même consortium de transport – n'étaient préparés.

Les parents s'inquiétaient des longues attentes pour les autobus et de la sécurité des enfants qui ne voyaient pas leur autobus arriver ou qui étaient déposés aux mauvais arrêts. Les directeurs d'école étaient contrariés de ne pas avoir reçu d'avis préalables quant à d'éventuelles interruptions de service. Plusieurs conducteurs d'autobus se sont plaints à nous des conditions qui, à leur avis, contribuaient au problème.

Vu le nombre et la gravité des plaintes faites à notre Bureau, les répercussions sur les familles et certains élèves vulnérables, et l'importance des fonds des contribuables consacrés à ces transports, l'Ombudsman a déterminé qu'une enquête systémique était de l'intérêt public. Ouverte le 26 septembre 2016, cette enquête a visé la surveillance des transports scolaires par les conseils scolaires et les réponses de ces derniers aux retards et aux perturbations en début d'année scolaire 2016-2017.

Alors que nous rédigions ce rapport, les conclusions de l'Ombudsman avaient été envoyées aux conseils scolaires et au consortium, en vue d'une réponse. Le rapport sera achevé et publié avant le début de l'année scolaire 2017-2018.

22 avril 2017 : Le personnel de l'Ombudsman explique à des parents comment nous pouvons leur venir en aide en cas de problèmes avec les conseils scolaires, lors d'un événement organisé par Parents Engaged in Education, à Markham.

Exposés de cas

Un crédit mérité

La mère d'un élève du secondaire, atteint de troubles du spectre autistique, a fait appel à nous car l'école de son fils l'avait informée qu'il n'obtiendrait pas de crédit pour l'un de ses cours, faute d'avoir répondu aux attentes. À sa connaissance, son fils avait réussi tous ses examens et tous ses devoirs. Le personnel de l'Ombudsman a parlé à un surintendant et a encouragé le conseil scolaire à examiner les préoccupations de cette mère et à fournir tout document pertinent pour garantir la transparence de son processus décisionnel. Le conseil a conclu que, malgré les réserves émises par un enseignant quant aux résultats de l'élève, aucun document n'indiquait que celui-ci n'avait pas répondu aux attentes. L'école lui a donc accordé un crédit avec une note de 84 %.

Surveillants, pas médecins

La mère d'une petite fille âgée de cinq ans, qui avait des besoins médicaux, a inscrit sa fille à un programme spécial car elle avait été informée qu'un surveillant d'autobus serait désigné pour donner ses médicaments à l'enfant, au besoin. En fait, les surveillants d'autobus ne sont pas formés pour donner des médicaments, sauf des EpiPens ou des inhalateurs pour l'asthme, dans certaines situations. Cette mère ayant décidé de retirer sa fille du programme, le conseil scolaire et le consortium de transport ont revu leurs formulaires de demande de transport scolaire et leur processus pour clarifier les fonctions des surveillants d'autobus.

ÉDUCATION – UNIVERSITÉS

Aperçu et tendances de cas

Les collèges et les universités sont similaires à bien des égards, notamment sur le plan des types de plaintes qu'ils suscitent. Mais contrairement aux collèges, qui sont placés sous la surveillance directe de la province et ont toujours relevé de notre mandat, les universités ont une structure de gouvernance différente et nous n'avons droit de regard sur elles que depuis les changements de loi entrés en vigueur en janvier 2016.

L'année financière 2016-2017 a été notre première année de surveillance complète sur les **21** universités subventionnées par des fonds publics en Ontario. Nous avons reçu **175** plaintes sur **19** universités différentes et toutes ont été réglées par des demandes et des aiguillages informels, sans enquête officielle. Les plaintes habituelles à leur sujet s'apparentent à celles sur les collèges – portant entre autres sur les décisions et les appels de nature académique, les frais d'inscription, les admissions et les exigences de programmes.

Dans bien des cas, nous avons pu orienter les plaintes vers l'ombudsman de l'université concernée. Environ la moitié des établissements universitaires de la province ont mis en place leur propre ombudsman. Nous encourageons toutes les universités à créer des bureaux d'ombudsman indépendant et impartial, ainsi que des processus clairs de plainte. En tant que Bureau de dernier recours, nous ne remplaçons pas et ne refaisons pas le travail d'un ombudsman universitaire, ni d'un autre organisme d'appel, mais nous pouvons examiner si les processus et les politiques universitaires ont été respectés.

Nous avons aussi reçu des plaintes provenant du personnel universitaire sur des questions d'emploi et de relations de travail. Celles-ci ont été transmises aux syndicats ou aux associations professionnelles concernés.

Supervision des étudiants diplômés et appels de nature académique

Les décisions et les appels de nature académique étaient les sujets les plus courants de plaintes sur les universités en 2016-2017. Beaucoup d'entre elles portaient sur des décisions de superviseurs d'étudiants diplômés ou sur la qualité de la supervision. Nous aiguillons ces plaintes vers les mécanismes d'appel pertinents des universités, conservant toutefois le droit d'examiner le résultat final si un étudiant restait insatisfait.

UTILE À SAVOIR

Une répartition des cas par université se trouve à l'Annexe.

5 PRINCIPAUX SUJETS DE CAS

1. Appels de nature académique — 27
2. Frais d'inscription et d'études, aide financière — 21
3. Admissions — 19
4. Questions relatives au travail — 16
5. Personnel / faculté — 13

16 février 2017 : Le personnel de l'Ombudsman communique des renseignements sur notre processus de travail à la conférence annuelle de l'Ontario University Registrars' Association à Toronto.

Si notre examen permet de constater des lacunes dans les politiques et les procédures appliquées, nous pouvons suggérer des améliorations. Dans un cas, nous avons aidé un étudiant en doctorat qui n'avait pas été autorisé à faire appel de son échec à un examen final. L'université avait déclaré que la décision était sans appel, mais quand nous avons examiné ce dossier et avons demandé le motif de cette décision, l'université a reconnu qu'elle avait mal suivi sa politique et a permis à l'étudiant de faire appel.

Nous pouvons aussi faire des suggestions pour aider les universités à renforcer la clarté, l'équité et la souplesse de leurs processus d'appel. Ainsi, un étudiant s'est plaint à nous que son université avait retardé inutilement son appel à la suite d'une plainte alléguant qu'un professeur n'avait pas tenu compte de ses besoins. Nous avons conclu que le professeur avait agi conformément à la politique de l'université, mais nous avons découvert que l'université avait mis cet appel en suspens après avoir appris que le cas pourrait donner lieu à des poursuites judiciaires – et ceci sans en informer l'étudiant. Nous avons recommandé à l'université de clarifier sa politique et son obligation d'aviser les étudiants en cas de suspension de la procédure d'appel.

Frais d'inscription et Centre de demande d'admission aux universités de l'Ontario

Les plaintes sur les frais d'inscription et les admissions dans les universités sont très courantes, et nous pouvons généralement les régler par un aiguillage ou des demandes de renseignements aux responsables universitaires concernés. Nous avons aussi reçu quelques plaintes sur le Centre de demande d'admission aux universités de l'Ontario, organisme sans but lucratif qui relève du Conseil des universités de l'Ontario et fait payer des frais de traitement pour ces demandes dans la province. Comme le Centre ne semble pas avoir de mécanisme indépendant de surveillance, notre Bureau surveille les réactions des différentes universités et de la province aux questions soulevées sur les frais exigés par cet organisme.

Santé mentale et accommodements pour besoins particuliers

Les services aux étudiants ayant des besoins particuliers liés à des troubles de santé mentale font régulièrement l'objet de plaintes sur les universités que nous devons examiner. Quand les étudiants se plaignent à nous des mesures prises ou non par leur université en réponse à leurs besoins particuliers, nous les orientons vers les politiques et procédures d'accommodements de leur établissement universitaire et nous pouvons faire des suggestions en vue d'améliorations, le cas échéant. Si les étudiants pensent avoir des problèmes qui relèvent du *Code des droits de la personne*, nous pouvons les orienter vers le Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne ou vers le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario.

Nous avons réglé plusieurs des cas examinés après avoir conclu que les universités avaient agi conformément à leurs politiques et procédures. Ainsi, une étudiante avait été mécontente que l'université lui impose un contrat de comportement quand elle s'était plainte que les commentaires de certains employés universitaires lui avaient causé une détresse mentale et une autre avait allégué être victime de discrimination car son université refusait sa demande de prolongation pour un devoir universitaire.

Exposés de cas

En quête de réponses

Un étudiant s'est plaint à nous que son université n'avait pas répondu à plusieurs de ses questions, entre autres sur un appel concernant ses notes, une requête de bourse et un remboursement pour l'abandon d'un cours. Nous avons fait plusieurs demandes de renseignements à l'université et nous avons conclu qu'elle n'avait pas bien communiqué ses processus ou ses décisions à l'étudiant, même si elle avait pris des mesures en réponse à ses préoccupations. L'université a écrit à l'étudiant, lui expliquant sa position et les mesures prises.

Par souci d'équité

Un étudiant qui avait été renvoyé d'une université après une enquête sur une fraude académique s'est plaint à nous que son université n'avait pas donné réponse au rapport de son propre ombudsman, rapport qui soulevait certaines questions quant à l'équité de l'enquête et des sanctions imposées. L'université a modifié sa politique de discipline en réponse, mais a refusé de rouvrir le dossier. Nous avons examiné le rapport de l'ombudsman universitaire, la documentation et les politiques pertinentes, et nous avons parlé à de hauts dirigeants de l'administration. Notre examen n'a rien changé aux résultats pour l'étudiant, mais l'université a accepté nos suggestions lui préconisant de rédiger un guide d'équité procédurale pour ses organismes décisionnels.

16 février 2017 : L'avocate générale de l'Ombudsman, Wendy Ray, s'adresse à l'Ontario University Registrars' Association à Toronto.

5 PRINCIPALES UNIVERSITÉS PAR NOMBRE DE CAS

1. Université de Toronto — 28
2. Université McMaster — 15
3. Université York — 12
4. Université Western, Université Laurentienne, Institut universitaire de technologie de l'Ontario, Université de Waterloo — 11
5. Université d'Ottawa — 10

EMPLOI

Aperçu et tendances de cas

Les plaintes dans cette catégorie ont beaucoup diminué en 2016-2017, tandis que le nombre de plaintes sur le ministère du Travail baissait, passant à **692** contre **828** l'année précédente. Comme auparavant, la majorité de ces plaintes visaient la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) et le tribunal qui se penche sur les appels de la CSPAAT, le Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT). Le total des plaintes sur chacun de ces deux organismes a toutefois diminué par rapport à l'année précédente. Nous avons reçu **492** plaintes sur la CSPAAT (contre **594** l'année précédente) et **100** sur le TASPAAT (contre **128**).

En raison du grand nombre de plaintes, notre Bureau a évalué les problèmes systémiques à la CSPAAT et au TASPAAT, dont les retards et les pénuries d'arbitres. Nous réglons aussi des cas individuels, dans toute la mesure du possible, et nous orientons les plaignants vers la Commission des pratiques équitables (ombudsman interne de la CSPAAT), le Bureau des conseillers des travailleurs ou le Bureau des conseillers des employeurs, selon le cas.

Demandes des travailleurs pour blessures psychologiques chroniques

En novembre 2016, nous avons reçu des plaintes de plusieurs cliniques juridiques communautaires et de spécialistes en relations du travail, ainsi que de groupes de travailleurs et de particuliers, sur le processus de traitement des demandes d'indemnisation à la CSPAAT pour stress chronique au travail. Les plaintes alléguaient entre autres que la CSPAAT n'indemnise pas les travailleurs pour des blessures résultant de stress mental chronique au travail (par opposition aux blessures résultant d'un incident unique de stress aigu) et que les travailleurs doivent passer par des procédures d'appel longues et souvent coûteuses pour obtenir un examen de leurs demandes.

En janvier 2017, l'Ombudsman a rencontré la sous-ministre du Travail, qui l'a avisé que le Ministère attendait des directives gouvernementales à cet égard dans les mois à venir. Dans le budget d'avril 2017, le gouvernement a annoncé que les travailleurs seront indemnisés pour les blessures causées par un stress mental chronique ou traumatique en milieu de travail. Nous continuons de surveiller la question.

Allocation d'achat de vêtements pour les travailleurs blessés

L'an dernier, nous avons signalé un problème de longue date résultant d'une décision de la CSPAAT de n'accorder qu'une allocation partielle pour l'achat de vêtements aux travailleurs qui avaient utilisé des bretelles orthopédiques pour le dos entre 1996 et 2006 (alors qu'avant et après cette période, elle avait versé une allocation complète pour indemniser les travailleurs de la détérioration causée à leurs vêtements). À la suite de notre intervention, la CSPAAT a accepté de communiquer avec tous les travailleurs qui pensaient ne pas avoir été indemnisés équitablement. En octobre 2016, elle a envoyé des lettres aux travailleurs éventuellement admissibles à une indemnisation supplémentaire. Au 31 mars 2017, quelque **4 100** personnes avaient fait des demandes dans le cadre de ce nouveau processus et toutes ont été indemnisées.

Programme ontarien des candidats à l'immigration

Une autre tendance de plaintes que nous avons observée en matière d'emploi cette année concernait un programme du minis-

PRINCIPAUX SUJETS DE CAS

Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail

492

Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail

100

tère des Affaires civiques et de l'Immigration conçu pour sélectionner les travailleurs qualifiés, les entrepreneurs, les étudiants étrangers et le personnel d'entreprises internationales en vue d'une immigration.

Nous avons reçu **15** plaintes sur le Programme ontarien des candidats à l'immigration en 2016-2017, dont presque toutes portaient sur des retards et des problèmes de communication. Alors que le Ministère disait avoir des normes de service de 90 jours, certains plaignants nous ont dit qu'ils avaient attendu des décisions pendant plus d'une année – certains ayant dû effectuer des dépenses supplémentaires pour se représenter à des tests de langue et refaire leurs demandes.

Le personnel de l'Ombudsman a rencontré de hauts dirigeants ministériels, qui ont dit que le programme avait récemment connu une forte hausse des demandes, surpassant ses normes de service. En mai 2016, le Ministère a suspendu temporairement le processus pour traiter les demandes déjà reçues, en attendant le lancement d'un nouveau processus de demande en ligne. Quand le Ministère a recommencé à accepter les demandes d'étudiants diplômés et de travailleurs qualifiés étrangers, en février 2017, des candidats potentiels se sont plaints que ce processus en ligne exigeait qu'ils fassent leur demande dans les sept jours, mais ne fonctionnait pas. Les responsables ministériels nous ont informés de difficultés techniques causées par le grand nombre de demandes. Le Ministère a prolongé les délais de dépôt des candidatures et a renforcé la capacité de son portail, et il s'est engagé à faire des mises à jour pour le public sur son site Web.

Enquêtes

Évaluation d'un problème systémique : Conseils médicaux à la CSPAAT

Ouverte en novembre 2015

En novembre 2015, la Fédération du travail de l'Ontario (FTO) et l'Ontario Network of Injured Workers' Groups (ONIWG) ont publié un rapport alléguant que la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail ne traitait pas équitablement les renseignements médicaux des travailleurs accidentés. Les enquêteurs de l'Ombudsman ont alors entrepris d'évaluer la gestion des renseignements médicaux de ces travailleurs à la CSPAAT.

En 2016-2017, l'Ombudsman a rencontré le président-directeur général de la CSPAAT, ainsi que les cadres supérieurs de la FTO et de l'ONIWG, et d'autres groupes représentant les travailleurs accidentés. De plus, les enquêteurs de l'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman ont parlé des problèmes liés aux consultants en médecine à des groupes de travailleurs et à des professionnels des soins de santé. L'Ombudsman a constaté que tous les intervenants semblaient faire des efforts considérables pour régler les problèmes de manière constructive. Nous continuons de surveiller activement ces efforts ainsi que toute évolution de la situation.

Évaluation d'un problème systémique : Arriérés des appels au TASPAAT

Ouverte en avril 2015

L'évaluation faite par l'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman sur les arriérés au TASPAAT a conclu que la charge normale de travail de ce Tribunal, qui est d'environ **4 000** appels actifs, avait plus que doublé, se chiffrant à plus de **9 000** à la fin de 2015, si bien que certains attendaient des années pour faire entendre leur appel. Un nouveau président a été nommé au TASPAAT en septembre 2016. L'Ombudsman l'a rencontré en janvier 2017 pour discuter des efforts du Tribunal pour traiter les arriérés – entre autres en engageant plus de vice-présidents, en entreprenant un projet pilote pour examiner les cas plus rapidement et en augmentant le nombre d'audiences. Le TASPAAT examine aussi toutes ses politiques et procédures et envisage de recourir davantage à la médiation et aux vidéoconférences pour accélérer le traitement des cas. Le nombre de cas actifs a diminué, atteignant **7 662** à la fin de mars 2017. Vu ces progrès, notre personnel continue de surveiller la situation.

Exposés de cas

Question de confidentialité

La veuve d'un homme tué dans un accident de travail s'est plainte à nous que la CSPAAT refusait de lui accorder des prestations de survivant pour son fils, car cet organisme n'avait pas de preuve que le défunt, qui n'était pas le père biologique de l'enfant, était légalement son père à l'époque de l'accident. La lettre de décision envoyée par la CSPAAT à la veuve ne lui donnait aucun renseignement sur le processus d'appel. Quand nous avons parlé au personnel de la CSPAAT, il nous a dit tout d'abord qu'il ne pouvait pas communiquer avec la veuve pour des raisons de confidentialité, car elle n'était pas inscrite comme personne à charge dans le dossier du travailleur. Après avoir examiné la question de plus près, la CSPAAT a accepté d'envoyer le dossier du travailleur et les formulaires d'appel pertinents à l'avocat de cette femme.

Présentation d'excuses

Un homme s'est adressé à notre Bureau, frustré du fait que le TASPAAT n'avait entendu que l'une de plusieurs demandes qu'il avait présentées, alors qu'il avait espéré les régler toutes en même temps. Nos demandes de renseignements nous ont permis de déterminer que la confusion résultait du Bureau des conseillers des travailleurs, qui n'avait pas achevé le processus d'appel interne à la CSPAAT. Ce Bureau a présenté des excuses officielles à cet homme et a accéléré le traitement de son appel, qui a abouti.

SANTÉ

Aperçu et tendances de cas

Tout comme le système de soins de santé lui-même, la surveillance des organismes chargés de gérer les services de santé et de soins de longue durée en Ontario est complexe. Notre Bureau supervise le ministère de la Santé et des Soins de longue durée, le Régime d'assurance-santé de l'Ontario et de nombreux programmes qui contribuent au financement des médicaments et des appareils médicaux. En revanche, les plaintes à propos des soins aux patients – dont celles qui ont trait aux hôpitaux, aux établissements de soins de longue durée et aux Centres d'accès aux soins communautaires (CASC) – relèvent maintenant du nouveau bureau de l'Ombudsman des patients, placé sous l'égide de ce Ministère, qui a ouvert ses portes le 1er juillet 2016.

Nous avons reçu **554** plaintes à propos de programmes du Ministère placés sous notre surveillance en 2016-2017 – total qui incluait **19** plaintes sur des réseaux locaux d'intégration des services de santé (à la différence des CASC, ces organismes restent intégrés à notre mandat). En revanche, nous avons reçu un plus grand nombre de plaintes à propos d'organismes qui échappent à notre surveillance : **528** sur des hôpitaux, **60** sur des établissements de soins de longue durée et **87** sur des CASC après le 1er juillet. Ces plaintes ont été transmises à l'Ombudsman des patients. Nous avons aussi reçu **16** plaintes sur le bureau de l'Ombudsman des patients durant les neuf premiers mois de son fonctionnement. Ces plaintes concernaient des retards de réponses ou des désaccords concernant les décisions, et elles ont été réglées de manière informelle.

Régime d'assurance-santé de l'Ontario (RASO)

Les plaintes sur le RASO ont légèrement diminué en 2016-2017, se situant à **115** contre **144** l'année précédente, mais les thèmes les plus courants sont restés liés au renouvellement et au remplacement des cartes d'assurance-santé. Nous avons aussi reçu des plaintes de personnes qui déploraient le manque de prise en charge de certaines procédures et certains traitements médicaux par le RASO, comme les opérations au laser de la cataracte et la physiothérapie, de même que les traitements médicaux en dehors de l'Ontario. Le cas échéant, nous avons conseillé aux plaignants les processus à suivre pour en appeler des décisions du RASO.

Programme d'appareils et d'accessoires fonctionnels

Nous avons reçu **37** plaintes sur le Programme d'appareils et d'accessoires fonctionnels (PAAF), qui portaient principalement sur des problèmes de services ou des refus de prise en charge d'équipement de mobilité. Dans un cas, nous avons aidé une femme à faire réparer son fauteuil roulant électrique dont une roue était tombée et que le fournisseur approuvé par le PAAF refusait de faire réparer. Notre personnel a réussi à faciliter les communications entre le PAAF et le fournisseur, pour obtenir la réparation de ce fauteuil roulant.

5 PRINCIPAUX SUJETS DE CAS

1	2	3	4	5
Hôpitaux (non précisé)	Régime d'assurance-santé de l'Ontario	Programmes de médicaments	Établissements de soins de longue durée (non précisé)	Appareils fonctionnels
528	115	65	60	37

Programmes publics de médicaments

En 2016-2017, nous avons reçu **65** plaintes sur les programmes publics de médicaments de l'Ontario, qui remboursent les médicaments des patients et sont distincts de l'assurance-santé. Sur ce total, **24** plaintes concernaient le Programme d'accès exceptionnel (PAE) et **20** le Programme de médicaments Trillium. Beaucoup de plaignants ne comprenaient pas comment et pourquoi la prise en charge de certains médicaments était refusée, tandis que d'autres avaient des problèmes de service à la clientèle.

L'une des questions que nous continuons de surveiller à la suite d'une plainte est le processus ministériel de financement des médicaments anticancéreux qui peuvent être pris à domicile. Comme un patient atteint d'un cancer du rein l'a souligné dans la plainte qu'il nous a envoyée, le Ministère finance les médicaments de chimiothérapie intraveineuse en milieu hospitalier, mais pas les médicaments équivalents à prendre sous forme de pilules à domicile.

Enquêtes

Dépistage néonatal

Rapport : *Le droit d'être impatient*, paru en septembre 2005

Le point sur l'enquête : En 2005, l'enquête de l'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman a dévoilé de graves problèmes dans le programme de dépistage néonatal dans la province, grâce auquel des examens sanguins sont faits à la naissance pour détecter des maladies génétiques évitables ou traitables. À l'époque, l'Ontario ne faisait le dépistage que de **2** maladies et chaque année, selon les estimations, **50** nouveau-nés mouraient ou étaient victimes de maladies causant de graves handicaps qu'un dépistage aurait permis d'éviter. Tout de suite après cette enquête, l'Ontario a entrepris d'accroître le nombre de tests sanguins avec le Dépistage néonatal Ontario (DNO).

Dix ans plus tard, à la suite de nouvelles parues en avril 2015 sur les retards survenant durant les fins de semaine fériées et exposant des bébés à de possibles dangers, les enquêteurs de l'Ombudsman ont fait des demandes de renseignements informelles au DNO. En mars 2016, le Ministère nous a fait savoir qu'il avait approuvé le financement de la prolongation des heures d'ouverture du DNO en fin de semaine – et de la prise en charge du dépistage d'une 30e maladie, la cardiopathie congénitale chronique.

À compter de novembre 2016, le DNO est resté ouvert 7 jours par semaine et a continué d'accélérer les délais de collecte et d'examen des échantillons sanguins. Nous avons été informés de **2** cas où des maladies agressives avaient été détectées en fin de semaine, permettant un diagnostic précoce et un traitement rapide pour ces bébés. Le dépistage de la cardiopathie congénitale chronique a commencé en février 2017 et il devrait se faire dans toute la province d'ici la fin de l'année.

Services de transferts médicaux non urgents

Achevée en mai 2011, pas de rapport publié

Le point sur l'enquête : Notre Bureau continue de suivre les progrès faits par le gouvernement pour réglementer l'industrie des transferts médicaux non urgents, aussi appelés « services de transport sur civières », dans le sillage de notre enquête en 2011. Des progrès sont en cours sur une réglementation qui permettra de régler la question en vertu de modifications au *Code de la route*, dans l'attente de consultations que le ministère des Transports effectuera plus tard en 2017.

Exposés de cas

Couverture temporaire

Un homme qui avait perdu tous ses papiers d'identité il y a quelques années nous a demandé notre aide car il ne parvenait pas à obtenir une couverture d'assurance-santé auprès du RASO. Le personnel de l'Ombudsman s'est informé au RASO, lui demandant comment cet homme pourrait prouver qu'il était résident de l'Ontario. Le RASO a pu vérifier que cet homme était un résident permanent, par le biais de Citoyenneté et Immigration Canada, et lui a accordé une assurance-santé temporaire pour une année, le temps qu'il remplace ses autres documents d'identité manquants.

Le casse-tête du retard

Une femme dont les médicaments antimigraineux sont pris en charge par le Programme d'accès exceptionnel a fait appel à nous car elle s'inquiétait du temps qu'il fallait à ce Programme pour approuver le renouvellement de son ordonnance. Elle craignait de se trouver à court de médicaments avant cette approbation. Notre personnel a confirmé que le PAE avait reçu sa demande et qu'il accélérerait son approbation, pour qu'elle ne manque pas de médicaments.

TRANSPORTS

Aperçu et tendances de cas

Nous avons reçu **475** plaintes sur des programmes et organismes du ministère des Transports en 2016-2017, soit une diminution par rapport aux **582** de l'an dernier. Le sujet le plus courant de plaintes était de loin les permis de conduire, incluant les examens médicaux connexes. Comme il le fait depuis quelques années, notre personnel de direction rencontre régulièrement les hauts dirigeants ministériels pour examiner les tendances de plaintes et les problèmes systémiques potentiels. Ce travail proactif a permis d'apporter de nettes améliorations, sans recourir à des enquêtes officielles.

Examens médicaux pour permis de conduire

La Section d'étude des dossiers médicaux du Ministère est chargée d'examiner et de traiter les rapports des médecins et/ou des policiers sur les conducteurs qui pourraient être inaptes à la conduite pour des raisons médicales. Elle est en droit de suspendre les permis. Elle a suscité des centaines de plaintes à notre Bureau au cours des dernières années, surtout pour des raisons de service à la clientèle et de questions administratives, comme le traitement des dossiers, la correspondance et les communications.

Dans un cas flagrant, un conducteur a perdu son emploi car la Section d'étude des dossiers médicaux avait suspendu par erreur son permis pendant près d'un an. Elle avait décidé de cette suspension pour non-communication de renseignements médicaux requis, alors que cet homme n'avait aucun problème de santé. Le personnel de l'Ombudsman s'est informé auprès du Ministère, qui a examiné ce dossier et a rétabli aussitôt ce permis de conduire quand il a découvert plusieurs erreurs administratives. Le Ministère a aussi indemnisé cet homme pour les difficultés financières qu'il avait eues durant ses **315** jours sans permis.

Doubles de permis

Au cours des dernières années, le Ministère s'est attaqué à de graves problèmes que notre Bureau avait soulevés quant aux répercussions en matière de sécurité que pouvaient avoir les doubles de permis de conduire dans son système. En effet, dans un cas survenu en 2012, nous avions découvert qu'un conducteur reconnu coupable de conduite en état d'ivresse avait toujours un permis valide car la suspension de son permis avait été inscrite par inadvertance sur un double (ou permis « fantôme ») dans la banque de données du Ministère. Le Ministère a rectifié les cas de doubles permis de conduire pour les conducteurs dont le permis avait été suspendu pour conduite dangereuse ou conduite en état d'ivresse, et il compte passer à un nouveau système à long terme. Cependant, nous continuons de recevoir des plaintes à propos de doubles permis et du processus suivi par le Ministère et par ServiceOntario pour faire concorder et fusionner les doubles.

Ainsi, un homme s'est plaint qu'il n'avait découvert que le Ministère avait un second fichier pour lui que quand la police l'avait arrêté et accusé de conduire avec un permis suspendu. Le double de son fichier montrait que son permis était suspendu depuis plus de 10 ans. ServiceOntario a fait fusionner les deux fichiers et a autorisé cet homme à conduire de nouveau – mais il a reçu ensuite une lettre du Ministère l'infor-

PRINCIPAUX SUJETS DE CAS

1	2	3	4
Permis de conduire (généralités)	Examens médicaux pour permis de conduire	Immatriculation des véhicules	Metrolinx
211	116	44	34

mant qu'il devait suivre tout d'abord le programme de délivrance graduelle des permis de conduire (généralement réservé aux conducteurs novices). Après nos demandes de renseignements, le Ministère a examiné le dossier et a déterminé que cet homme n'avait pas à passer d'autres examens.

Problèmes de correspondance

Nous avons aussi informé le Ministère de problèmes quant à son processus de traitement du courrier qui lui était retourné – après plusieurs plaintes de conducteurs dont les avis de renouvellement ou de suspension du permis, ou d'autres documents, avaient été envoyés à la mauvaise adresse, ou tout simplement jamais distribués. Le Ministère nous a fait savoir qu'environ 5 % de tout le courrier qu'il envoie, soit quelque 550 correspondances par semaine – est retourné à ses Bureaux de perfectionnement en conduite automobile – et que 52 % de cette correspondance sont des avis de suspension (le reste étant des annulations, des rétablissements et des rappels pour les permis de conduire).

Quand nous avons signalé ces préoccupations à de hauts dirigeants ministériels, ils ont immédiatement adopté des mesures correctives à court et à long terme, incluant une vérification manuelle du courrier qui est retourné, ainsi que des changements systémiques permettant de repérer les conducteurs dont l'adresse postale diffère de l'adresse municipale. Le Ministère a aussi donné une formation à son personnel et communiqué des directives à ServiceOntario et à Test au Volant pour garantir que les adresses sont entrées correctement, et il a communiqué avec Postes Canada. À plus long terme, les solutions visées comprennent le perfectionnement du système informatique du Ministère. Celui-ci s'est engagé à faire régulièrement rapport à notre Bureau de ses efforts pour régler la situation.

Plaques d'immatriculation défectueuses

Au cours des quelques dernières années, beaucoup d'Ontariens ont constaté que le revêtement réfléchissant de leurs plaques d'immatriculation se détériorait, se craquelait ou s'écaillait. À la suite d'une plainte à notre Bureau en 2014, le Ministère a entrepris d'améliorer ses communications avec le public. Il remplacera gratuitement les plaques défectueuses, mais uniquement si elles ont moins de cinq ans (bien que depuis l'an dernier il soit en droit de prolonger ce délai, dans certains cas).

Nous continuons de surveiller les réponses apportées par le Ministère à ces problèmes de plaques d'immatriculation, qui sont fabriquées par des détenus du Centre correctionnel du Centre-Est de la province. Nous avons reçu 10 autres plaintes en 2016-2017, dont la plupart causées par le refus de ServiceOntario de renoncer aux 40 $ de frais de remplacement pour les plaques qui ont plus de cinq ans.

Retards de renouvellement de permis pour les conducteurs âgés

En juillet 2016, nous avons reçu 30 plaintes de personnes âgées – dont certaines avaient été transmises par des députés provinciaux préoccupés par ces questions – au sujet de longs retards et de problèmes d'obtention de rendez-vous pour faire renouveler leur permis de conduire. Dans le cadre du Programme de renouvellement des permis de conduire des personnes âgées, au ministère des Transports, les gens âgés de 80 ans et plus doivent suivre une formation tous les deux ans pour obtenir le renouvellement de leur permis. Le seul moyen de s'inscrire aux séances de formation est de téléphoner, et beaucoup de personnes qui avaient essayé d'appeler n'avaient pas obtenu de communication ou étaient restées longtemps en attente. D'autres faisaient face à des annulations arbitraires et à des retards, et plusieurs ne pouvaient pas suivre ce programme avant l'expiration de leur permis de conduire.

Notre Bureau a rencontré des responsables ministériels et nos enquêteurs ont examiné les plaintes. Le Ministère nous a expliqué que son programme avait reçu un nombre sans précédent d'appels à l'été de 2016, car il avait envoyé beaucoup d'avis aux conducteurs en prévision d'une grève éventuelle de Postes Canada. Le ministre a aussi écrit à l'Ombudsman pour expliquer les mesures prises afin de remédier à ce problème. Le Ministère a notamment engagé plus de personnel pour prendre les appels et réduire les temps d'attente – et il a permis aux personnes âgées de contacter le personnel par courriel ou de prendre rendez-vous auprès de ServiceOntario, au lieu de simplement le faire au téléphone.

Les cas relatifs aux permis de conduire sont inclus à ce chapitre, tandis que tous les autres cas qui ont trait à ServiceOntario sont traités dans le chapitre **Certificats et permis**.

Enquêtes

Rétablissements des permis de conduire

Ouverte en mai 2017

En mai 2017, l'Ombudsman a annoncé une enquête sur la manière dont le ministère des Transports communique les avis de suspension et de rétablissement des permis de conduire aux conducteurs dont le permis a été suspendu pour des amendes impayées. Cette enquête a été ouverte à la suite de plusieurs plaintes de conducteurs qui n'avaient pas la moindre idée que leur permis était non valide.

Certains avaient continué de conduire pendant des années, et n'avaient découvert que leur permis était suspendu que par le biais de leur compagnie d'assurance ou par la police. Le Ministère les traitait alors comme des conducteurs novices et exigeait qu'ils suivent de nouveau le programme de délivrance graduelle des permis de conduire.

Nous avons soulevé cette question de manière informelle auprès du Ministère durant les dernières années, lui suggérant d'améliorer ses lettres d'avis des frais de suspension et de rétablissement des permis, mais les plaintes ont continué d'arriver, indiquant un problème systémique sous-jacent potentiel. L'un des soucis majeurs est que les conducteurs qui ne savent pas que leur permis est suspendu ne sont pas couverts par leur assurance en cas d'accident. Ceci pourrait s'avérer financièrement catastrophique pour eux, et pourrait exposer des membres du public à des risques.

L'enquête est centrée sur la pertinence et l'efficacité des processus administratifs suivis par le Ministère pour aviser les conducteurs des suspensions et des rétablissements de permis, ainsi que sur la manière dont le Ministère fait le suivi des suspensions et la coordination avec ServiceOntario.

Contrôle des conducteurs atteints d'hypoglycémie non contrôlée

Rapport : *Prudence est mère de sûreté*, paru en avril 2014

Le point sur l'enquête : Le Ministère a appliqué 13 des 19 recommandations faites dans ce rapport, qui signalaient des lacunes dans le système utilisé pour contrôler et signaler les conducteurs atteints de troubles médicaux potentiellement dangereux. Après avoir consulté le milieu médical, le Ministère achève de rédiger des modifications de réglementation au *Code de la route* qui donneront réponse à deux des recommandations encore non appliquées, en renforçant les obligations qu'ont les professionnels de la santé de signaler ces cas et en permettant aux professionnels autres que les médecins et les optométristes de le faire. Le Ministère compte imposer les nouvelles exigences de signalement en janvier 2018.

Exposés de cas

Photo d'identité

Un homme qui avait besoin d'un nouveau permis de conduire pour travailler s'est plaint à notre Bureau qu'il ne parvenait pas à obtenir ce document car il n'avait pas de pièce d'identité avec photo adéquate. Il avait essayé d'utiliser sa carte de citoyenneté canadienne, mais Test au Volant l'avait refusée car la photo sur cette carte avait été prise 35 ans auparavant. Après notre intervention, les responsables ministériels ont accepté que cette carte de citoyenneté soit utilisée comme pièce d'identité et cet homme a pu faire une demande de nouveau permis de conduire.

Bonne conduite

Un conducteur qui avait déménagé de la Colombie-Britannique en Ontario s'est plaint à nous qu'il risquait de perdre son emploi à cause d'une condamnation pour conduite avec facultés affaiblies vieille de 13 ans. Son permis de la C.-B. était valide, mais le Ministère refusait de lui accorder un permis de l'Ontario à moins qu'il ne suive le programme « Bonne conduite » et installe un alcootest dans son véhicule. Le personnel de l'Ombudsman a aidé cet homme à fournir les documents requis de son dossier de conduite en C.-B., qui ont été conformes aux exigences du programme d'échange interprovincial des permis de conduire au Ministère. Cet homme a obtenu son permis de l'Ontario en deux semaines.

FONDS ET BIENS

Aperçu et tendances de cas

Cette catégorie de plaintes inclut des organismes du ministère des Finances comme la Commission des services financiers, la Société des loteries et des jeux de l'Ontario et la Société d'évaluation foncière des municipalités (SEFM), ainsi que des organismes du ministère du Procureur général comme le Bureau du Tuteur et curateur public, qui gère les fonds et les biens de personnes incapables de le faire d'elles-mêmes.

Bureau du Tuteur et curateur public (BTCP)

Depuis plusieurs années, nous travaillons avec le BTCP pour régler les plaintes persistantes à propos de la piètre qualité du service à la clientèle, des erreurs et des problèmes de communication avec les clients, qui sont souvent des personnes vulnérables atteintes de déficience intellectuelle ou d'un manque de capacité. En 2016-2017, nous avons examiné **159** plaintes, soit un total presque similaire à celui de l'an dernier qui était de **158**. Dans beaucoup de cas, nos demandes de renseignements ont incité le personnel du BTCP à réexaminer les renseignements existants ou à en recueillir d'autres. Le personnel de direction de l'Ombudsman discute régulièrement de cas individuels et de tendances de plaintes avec les gestionnaires du BTCP, qui ont pris des mesures pour apporter des améliorations.

Dans un cas que le bureau d'un député provincial nous avait transmis, le BTCP avait utilisé des fonds d'une cliente pour lui payer une assurance, alors qu'elle était déjà assurée par le foyer de groupe où elle résidait. Après nos demandes de renseignements, le BTCP a accepté d'annuler la police d'assurance de cette femme et lui a remboursé les **145 $** de primes déjà payés.

Nous avons aussi aidé une cliente du BTCP qui avait fait une demande de prestations au Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) mais n'avait obtenu aucune réponse. Sa mère s'est plainte à nous, disant que le BTCP aurait dû faire un suivi auprès du POSPH, à titre d'administrateur financier de sa fille. Il s'est avéré que la demande de cette cliente au POSPH avait pris fin et devait être renouvelée. Le BTCP a reconnu qu'il aurait dû agir plus rapidement et il a remboursé **1 368 $** à cette femme – soit le montant des prestations qu'elle aurait reçues du POSPH si le BTCP avait agi promptement.

Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO)

Durant l'année écoulée, nous avons reçu **38** plaintes à propos de la CSFO, qui réglemente notamment les régimes de retraite, les compagnies de fiducie et les secteurs des hypothèques et des assurances. La plupart des plaintes avaient trait au service à la clientèle. Ainsi, une ancienne employée du Musée des beaux-arts de l'Ontario s'est plainte à nous car elle était insatisfaite de la réponse de la CSFO à sa demande d'admissibilité à la retraite. À deux reprises, elle avait écrit à la CSFO mais n'avait reçu aucune réponse à sa seconde lettre. La CSFO a informé notre personnel que sa norme de service est d'accuser réception d'une demande dans les cinq jours ouvrables et d'y répondre dans les 15 jours. Cette femme a reçu des excuses et une réponse complète à ses questions.

PRINCIPAUX SUJETS DE CAS

1. Bureau du Tuteur et curateur public — 159
2. Société d'évaluation foncière des municipalités — 116
3. Société des loteries et des jeux de l'Ontario — 51
4. Commission des services financiers de l'Ontario — 38

Enquêtes

Société d'évaluation foncière des municipalités

Rapport : *Viser juste*, paru en mars 2006

Le point sur l'enquête : Plus d'une décennie après les mesures prises par la province en réponse à ce rapport, en gelant les évaluations de biens fonciers durant deux ans et en procédant à une refonte du système, nous continuons de recevoir des plaintes sur la SEFM, qui réévalue toutes les propriétés au sein de la province une fois tous les quatre ans.

Le principal problème soulevé par les quelque **4 000** plaintes que nous avons reçues durant notre enquête de 2006 résultait du fardeau injuste placé sur les propriétaires fonciers qui devaient prouver que les évaluations de la SEFM étaient inexactes. Le processus était d'autant plus partial que les données sur lesquelles les évaluations reposaient étaient jalousement gardées par la SEFM. Le ministre alors responsable des Finances a reconnu qu'il devrait appartenir à la SEFM de prouver que ses évaluations étaient correctes et la *Loi sur l'évaluation foncière* a été modifiée en conséquence. Par la suite, la SEFM a créé un portail en ligne permettant aux propriétaires fonciers de vérifier leurs évaluations et de les comparer à celles de propriétés similaires. Ce changement bénéfique a entraîné une forte baisse des plaintes; en général, nous avons reçu moins de 100 plaintes par an (**47** en 2015-2016).

L'année financière qui vient de s'écouler était une année d'évaluation foncière dans la province – la troisième depuis notre enquête. Nous avons reçu **116** plaintes à propos de la SEFM, ce qui concorde avec les **108** reçues en 2012-2013, précédente année d'évaluation. Ces plaintes portaient principalement sur des désaccords quant aux évaluations faites par la SEFM et sur des problèmes d'échéanciers dans le processus de « demande de réexamen ». Notre personnel a facilité les communications avec la SEFM dans certains cas ou a fourni des renseignements sur les possibilités d'appel. De plus, la SEFM a rencontré notre personnel, comme au cours des années précédentes, pour nous informer de ses plus récents processus et procédures.

Les communications en cours sont encourageantes. Cependant, nous continuons de surveiller comment la SEFM renseigne les propriétaires fonciers, autrement que par une simple orientation vers son portail en ligne. L'Ombudsman craint qu'un manque d'information puisse recréer un fardeau injuste similaire à celui découvert en 2006. La SEFM a coopéré jusqu'à présent pour régler les plaintes et les préoccupations à cet égard.

Communications publiques au sujet de Tarion Warranty Corporation

Rapport : *Faire la clarté*, paru en juin 2008

Le point sur l'enquête : Nous avons reçu de nombreuses plaintes au cours des 10 dernières années sur Tarion Warranty Corporation, qui gère le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario. Nous avons aussi reçu des plaintes à propos du Tribunal d'appel en matière de permis, qui statue sur les conflits entre les propriétaires et Tarion. Bien que Tarion ne relève pas de notre champ de compétence, après plus de **100** plaintes de propriétaires frustrés en 2008, nous avons enquêté sur une question très précise, à savoir sur la manière dont le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs traite les plaintes relatives à Tarion.

Le Ministère a donc apporté plusieurs changements à ses communications publiques et Tarion a nommé un ombudsman interne. Toutefois, le public, les députés et les médias ont continué d'exprimer des préoccupations à propos de Tarion. En novembre 2015, le Ministère a demandé au juge Douglas Cunningham de procéder à un examen de Tarion et de la *Loi sur le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario*.

En mars 2017, le Ministère a rendu public le rapport final du juge Cunningham et a annoncé qu'il donnerait suite à ses recommandations, qui incluent la mise en place d'un organisme de réglementation spécialement affecté aux entrepreneurs en construction, enlevant donc cette responsabilité à Tarion. D'autres changements sont attendus quant à l'accessibilité et à l'efficacité du processus de règlement des conflits en matière de garanties des logements neufs. Nous suivrons la réponse du Ministère au rapport Cunningham et toute modification apportée par conséquent à la loi.

Exposés de cas

Mieux vaut tard que jamais

Un courtier en hypothèques a demandé notre aide pour un retard de renouvellement de son permis à la CSFO. Sa société de courtage avait manqué la date limite de paiement des **800 $** de frais de renouvellement à la CSFO, qui avait ensuite omis de traiter ce dossier avant l'expiration du permis. En raison de ce retard, le courtier allait devoir suivre de nouveau un cours pour son permis de courtage, ce qui allait demander un mois de plus. Entre-temps, le courtier avait demandé un remboursement des 800 $ à la CSFO, mais n'avait eu aucune réponse. Le personnel de l'Ombudsman n'a pas eu de réponse lui non plus et il a alors transmis le dossier à plus haut niveau. La CSFO a alors confirmé qu'elle avait reçu le paiement de renouvellement fait par ce courtier et elle a renouvelé son permis immédiatement.

CERTIFICATS ET PERMIS

Aperçu et tendances de cas

Les Ontariens ont affaire aux services gouvernementaux tous les jours pour obtenir en temps opportun des documents d'identité, des licences et des permis exacts. Quand ces services – dont beaucoup sont offerts par les bureaux de ServiceOntario – s'avèrent problématiques, le personnel de l'Ombudsman peut apporter son aide.

Nous avons reçu **280** plaintes à propos du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs en 2016-2017 – soit une légère hausse par rapport aux **265** de l'année précédente. Les cas concernant ServiceOntario étaient à peu près les mêmes en nombre – **136**, contre **135** l'année précédente. Les autres plaintes dans cette catégorie avaient trait au registraire général (chargé de documents comme les certificats de naissance et de décès) et à d'autres organismes délivrant des certificats et permis.

ServiceOntario

En tant que fournisseur de première ligne pour la plupart des pièces d'identité et des autres documents officiels au public, ServiceOntario a suscité des plaintes généralement relatives à des problèmes de service à la clientèle, comme de longs retards et attentes, ou un manque de courtoisie et de connaissances chez le personnel aux guichets. Nous avons transmis la plupart de ces cas au Bureau de l'expérience client à ServiceOntario, mais nous sommes aussi intervenus pour régler certains dossiers individuels.

Ainsi, une femme qui avait demandé une carte d'assurance-santé de l'Ontario s'est plainte à nous que ServiceOntario n'avait pas traité sa demande et ne lui avait pas renvoyé ses documents originaux, dont son certificat de naissance, ses relevés bancaires et son bail. ServiceOntario nous a dit qu'il renvoie tous les documents originaux qu'il reçoit, mais ne conserve pas de relevé des documents entrants – et dans ce cas, il n'avait aucune trace de réception ou de renvoi des documents de cette femme. À la suite de nos demandes, ServiceOntario a commencé à garder des relevés de tout son courrier entrant. Il a envoyé une carte d'assurance-santé à cette femme sans plus tarder et lui a offert de remplacer son certificat de naissance manquant.

Dans un autre cas, un homme malvoyant s'est plaint que le personnel de ServiceOntario ne savait pas très bien comment obtenir des versions imprimées en gros caractères des formulaires pour les changements de nom et les certificats de décès. Notre Bureau a vérifié que ServiceOntario avait un processus de commande des formulaires en gros caractères et a fait le nécessaire pour que le personnel de cet organisme en soit informé.

Identification des enfants

Nous avons aussi signalé une tendance de plaintes émanant de parents qui

PRINCIPAUX SUJETS DE CAS

1	2	3
ServiceOntario	Registraire général	Direction de la protection du consommateur
136	94	17

avaient des difficultés à obtenir des papiers d'identité pour leurs enfants auprès de ServiceOntario. La mère d'un jeune homme de 17 ans s'est plainte que ServiceOntario lui avait dit que son fils ne pouvait pas renouveler sa carte d'assurance-santé de l'Ontario sans sa carte d'étudiant, qu'elle n'avait pas les moyens d'acheter. Notre Bureau a porté ce cas à l'attention de responsables du ministère de la Santé et des Soins de longue durée, qui ont expliqué que cette mère pouvait se présenter à ServiceOntario avec son fils et lui servir de garant.

Naissances, décès et changements de nom – Plaintes sur le registraire général

Nous avons reçu **94** plaintes à propos du registraire général en 2016-2017, soit une hausse par rapport aux **67** de l'année précédente. Les sujets les plus courants de plaintes étaient les problèmes de service à la clientèle et les retards.

Par exemple, nous avons aidé une future mariée qui voulait changer de nom de famille et prendre celui de son père avant son mariage. Elle avait besoin d'un nouveau certificat de naissance pour obtenir son permis de mariage et un nouveau passeport. Son paiement par carte de crédit n'étant pas passé une première fois, elle s'est plainte à nous que le temps pressait et que le registraire général lui disait qu'il ne pouvait rien faire pour accélérer sa demande. Notre personnel ayant communiqué avec le Bureau du registraire général pour souligner l'urgence de cette demande, celui-ci a envoyé un nouveau certificat de naissance par la poste à cette femme dans les 24 heures.

Dans un autre cas, un père s'est plaint à nous car il avait fait une erreur d'épellation du nom de son nouveau-né sur la demande de certificat de naissance. Il avait essayé de faire une seconde demande, mais avait reçu un certificat de naissance avec l'épellation incorrecte. Or il avait besoin d'un certificat correct afin d'obtenir un passeport pour le nouveau-né, car la famille devait se rendre à une cérémonie religieuse organisée pour le bébé. Notre personnel a demandé au Bureau du registraire général de clarifier quels documents le père devrait fournir pour rectifier cette erreur. Le nouveau certificat a été envoyé à temps à la famille pour qu'elle obtienne le passeport du bébé.

Exposés de cas

Question d'identité

Une femme qui avait dû rendre son permis de conduire pour des raisons médicales s'est plainte à nous car elle ne parvenait pas à obtenir une carte d'identité avec photo auprès de ServiceOntario. Elle avait présenté un passeport canadien expiré pour obtenir sa nouvelle carte, mais elle avait été informée que ce document n'était pas acceptable. Nous avons obtenu clarification auprès de ServiceOntario et du ministère des Transports que cette femme pouvait encore utiliser le permis qu'elle avait rendu comme pièce d'identité avec photo.

Changement de nom

En 2001, après avoir utilisé pendant des années le nom de famille de son beau-père, un homme a décidé de reprendre le nom qu'il avait à la naissance. Il a obtenu un certificat abrégé de naissance de l'Ontario qui indiquait ce changement.

Mais 12 ans plus tard, quand il a demandé la version complète du certificat, ce document indiquait encore le nom de son beau-père – et les responsables du Bureau du registraire général l'ont informé qu'il n'existait aucune trace de son changement de nom en 2001. Cet homme a demandé notre aide car son certificat de naissance, comme tous ses autres documents légaux – dont son passeport, son permis de conduire et son certificat de mariage – portaient son nom à la naissance. Le Bureau du registraire général a tout d'abord répondu que le certificat abrégé avait été émis par erreur en 2001 et qu'il ne pouvait pas changer légalement le nom de cet homme. Mais quand le personnel de l'Ombudsman a signalé ce cas à plus haut niveau, soulignant que cet homme avait utilisé de bonne foi le certificat de 2001 durant 12 années, le Bureau a confirmé qu'il pourrait modifier les documents de cet homme et lui a envoyé de nouveaux certificats, en version abrégée et version complète, avec son nom à la naissance.

Les cas concernant les permis de conduire sont traités au chapitre des **Transports** dans ce rapport.

ÉNERGIE ET ENVIRONNEMENT

Aperçu et tendances de cas

Plusieurs changements sont venus modifier le droit de surveillance de notre Bureau sur le secteur de l'énergie au cours des dernières années. Plus particulièrement, nous ne pouvons plus accepter les plaintes à propos d'Hydro One depuis que cette compagnie a été partiellement privatisée en juin 2015 (elle a maintenant un ombudsman interne, à qui nous avons transmis la majorité des **470** plaintes reçues en 2016-2017). En revanche, nous continuons d'exercer notre surveillance sur le ministère de l'Énergie, et maintenant que nous avons droit de regard sur les municipalités, nous pouvons accepter les plaintes sur les compagnies municipales d'électricité.

Les cas traités dans cette catégorie incluent aussi les préoccupations exprimées par le public à propos du ministère de l'Environnement et de l'Action en matière de changement climatique, ainsi que du ministère des Richesses naturelles et des Forêts.

Questions d'énergie

Parmi les **120** plaintes que nous avons reçues sur le ministère de l'Énergie, **55** avaient trait aux augmentations des coûts d'électricité et de gaz naturel, et **10** au Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité (POAFE), instauré le 1er janvier 2016 pour aider les foyers à faible revenu. Les tarifs d'électricité et les frais de distribution, de même que le nouveau programme de soutien, relèvent de la Commission de l'énergie de l'Ontario. Les plaintes sur le POAFE avaient trait à des retards de service et à des questions d'admissibilité.

Services municipaux d'électricité

Les problèmes de facturation étaient le sujet le plus courant des **194** plaintes que nous avons reçues à propos de compagnies municipales d'électricité en 2016-2017. Dans toute la mesure du possible, nous avons réglé celles-ci localement, sans enquête officielle. Dans un cas, nous avons communiqué avec la compagnie locale au nom d'une cliente qui avait découvert que, depuis deux ans, sa facture incluait une unité commerciale dans son bâtiment, à des tarifs beaucoup plus élevés que ceux de sa consommation réelle. La compagnie lui a dit tout d'abord qu'elle devrait régler le problème avec son propriétaire, mais après notre demande de renseignements, elle a enquêté sur la question et remboursé le trop-payé.

Questions d'environnement et de richesses naturelles

Le nombre de plaintes sur le ministère de l'Environnement et de l'Action en matière de changement climatique a augmenté, passant à **116** en 2016-2017, contre **78** l'année précédente. Un sujet courant de plaintes était encore l'insuffisance des mesures prises par le Ministère pour faire respecter les lois et les normes environnementales. Ainsi, nous avons examiné les problèmes que connaissait un résident de parc à roulottes car le Ministère tardait à intervenir auprès du propriétaire de ce parc au sujet du manque d'eau potable. Le Ministère a répondu qu'il avait visité le lieu, pris des échantillons qui avaient montré que l'eau était potable et demandé au propriétaire de faire évaluer le puits par un technicien breveté.

Dans un autre cas, celui d'un transporteur de boues de fosses septiques qui répandait des déchets non traités dans des champs, nous avons découvert que le Ministère n'avait pas affiché publiquement les autorisations environnementales de transport des eaux usées. Depuis, le Ministère a affiché la liste des sites approuvés pour le déversement des eaux usées transportées par camions et il a annoncé un examen de ses politiques et de ses programmes sur le transport des eaux d'égout. Nous continuons de surveiller les progrès du Ministère à cet égard.

Les plaintes à propos du ministère des Richesses naturelles et des Forêts portaient généralement sur l'insuffisance de la protection des habitats et des espèces menacées, ainsi que sur des problèmes de permis de pêche et de chasse. Dans un cas où nous avons examiné les permis de piégeage sur certaines terres de la Couronne, le Ministère a accepté de clarifier des renseignements confus affichés sur son site Web à propos des types de privilèges de piégeage qu'il accorde.

Répercussions environnementales des éoliennes

Durant l'année écoulée, nous avons reçu **76** plaintes à propos d'éoliennes – dont **53** portaient sur les répercussions environnementales potentielles d'un projet dans la municipalité de Chatham-Kent, encore non construit mais déjà approuvé par le ministère de l'Environnement et de l'Action en matière de changement climatique en juin 2016. Le personnel de l'Ombudsman a vérifié auprès du Ministère que des consultations publiques avaient lieu sur le projet, durant lesquelles des préoccupations avaient été exprimées quant à une possible contamination des eaux. Le Ministère nous a informés qu'il avait répondu à ces préoccupations en exigeant un contrôle des eaux de puits, des eaux souterraines et des vibrations transmises par le sol durant la construction et l'exploitation de ce projet. Le Ministère a aussi exigé la mise en place d'un processus de plainte. Nous avons communiqué ces renseignements aux plaignants.

Exposés de cas

Un geste de bonne volonté

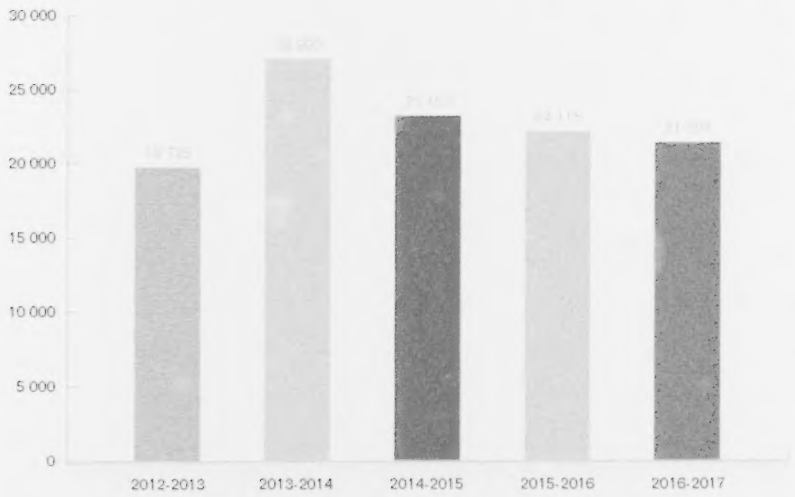
Un homme était contrarié car il avait fallu six mois au Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité pour traiter sa demande, alors que selon le site Web de ce programme, le processus ne devrait prendre que de six à huit semaines. Nos demandes de renseignements ont permis de conclure que ce retard avait été accentué du fait que cet homme avait indiqué une adresse courriel périmée sur sa demande. Toutefois, à titre de geste de bonne volonté, la Commission de l'énergie de l'Ontario lui a accordé un crédit rétroactif de six mois au titre du POAFE.

Mauvais câblage

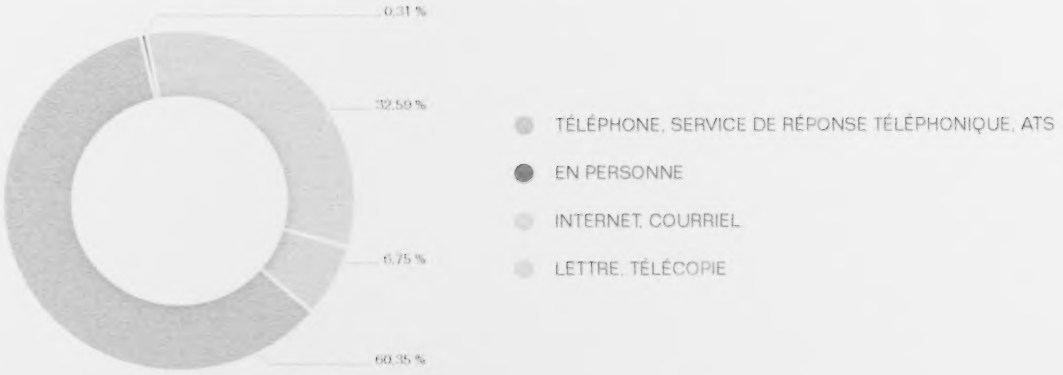
Nous avons reçu des plaintes de quatre résidents d'un bâtiment qui avaient chacun reçu des factures de rattrapage de leur compagnie municipale d'électricité pour des montants de **2 000 à 5 000 $**. La compagnie nous a dit qu'elle avait découvert une erreur de câblage dans ce bâtiment et que les factures étaient allées aux mauvais appartements. Une compagnie chargée de relever les compteurs avait enquêté et envoyé des factures et des crédits pour rectifier les erreurs. Après nos demandes auprès de cette compagnie, celle-ci a accepté d'annuler les montants dus, étant donné qu'ils résultaient d'une erreur faite par son personnel.

ANNEXE
– STATISTIQUES DE CAS

TOTAL DES CAS REÇUS, ANNÉES FINANCIÈRES DE 2012-2013 À 2016-2017



MODE DE RÉCEPTION DES CAS, 2016-2017



21 328
cas reçus
Année financière 2016-2017

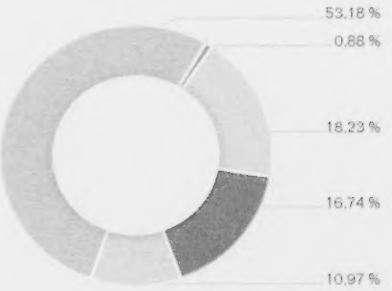
CAS CLOS

12 770 cas
relevant de la compétence de l'Ombudsman

- DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS FAITES OU RÉFÉRENCES DONNÉES
- DOSSIERS CLOS APRÈS EXAMEN PAR L'OMBUDSMAN
- RÉGLÉS AVEC L'INTERVENTION DE L'OMBUDSMAN
- RETIRÉS PAR LE PLAIGNANT
- RÉGLÉS SANS L'INTERVENTION DE L'OMBUDSMAN

7 940 cas
hors de la compétence de l'Ombudsman

- HORS DE L'ONTARIO
- CAS PROVINCIAUX HORS COMPÉTENCE*
- SECTEUR PARAPUBLIC HORS COMPÉTENCE**
- CAS FÉDÉRAUX
- SECTEUR PRIVÉ



116
consultations ou questions

606
communications d'information

*Par exemple, cas reçus à propos des tribunaux, de Stewardship Ontario et de Tarion.
**Par exemple, plaintes concernant les hôpitaux, les soins de longue durée, les sociétés d'aide à l'enfance et la police municipale.

CAS REÇUS PAR CIRCONSCRIPTION PROVINCIALE,* 2016-2017

AJAX-PICKERING	90
ALGOMA-MANITOULIN	163
ANCASTER-DUNDAS-FLAMBOROUGH-WESTDALE	83
BARRIE	172
BEACHES-YORK EST	132
BRAMALEA-GORE-MALTON	106
BRAMPTON-OUEST	147
BRAMPTON-SPRINGDALE	86
BRANT	109
BRUCE-GREY-OWEN SOUND	138
BURLINGTON	84
CAMBRIDGE	129
CARLETON-MISSISSIPPI MILLS	115
CHATHAM-KENT-ESSEX	105
DAVENPORT	86
DON VALLEY EST	60
DON VALLEY OUEST	71
DUFFERIN-CALEDON	117
DURHAM	126
EGLINTON-LAWRENCE	97
ELGIN-MIDDLESEX-LONDON	129
ESSEX	111
ETOBICOKE-CENTRE	86
ETOBICOKE-LAKESHORE	121
ETOBICOKE-NORD	91
GLENGARRY-PRESCOTT-RUSSELL	132
GUELPH	82
HALDIMAND-NORFOLK	122
HALIBURTON-KAWARTHA LAKES-BROCK	171
HALTON	110
HAMILTON-CENTRE	145
HAMILTON-EST-STONEY CREEK	161
HAMILTON-MOUNTAIN	108
HURON-BRUCE	131
KENORA-RAINY RIVER	93
KINGSTON ET LES ÎLES	134
KITCHENER-CENTRE	79
KITCHENER-CONESTOGA	84
KITCHENER-WATERLOO	87
LAMBTON-KENT-MIDDLESEX	113
LANARK-FRONTENAC-LENNOX ET ADDINGTON	178
LEEDS-GRENVILLE	141
LONDON-CENTRE-NORD	121
LONDON-FANSHAWE	102
LONDON-OUEST	105
MARKHAM-UNIONVILLE	40
MISSISSAUGA-BRAMPTON-SUD	71
MISSISSAUGA-ERINDALE	92
MISSISSAUGA-EST-COOKSVILLE	79
MISSISSAUGA-STREETSVILLE	79
MISSISSAUGA-SUD	84
NEPEAN-CARLETON	99
NEWMARKET-AURORA	122
NIAGARA FALLS	169
NIAGARA-OUEST-GLANBROOK	122
NICKEL BELT	131
NIPISSING	125
NORTHUMBERLAND-QUINTE OUEST	158
OAK RIDGES-MARKHAM	110
OAKVILLE	53
OSHAWA	200
OTTAWA-CENTRE	107
OTTAWA-ORLÉANS	79
OTTAWA-OUEST-NEPEAN	85
OTTAWA-SUD	75
OTTAWA-VANIER	86
OXFORD	102
PARKDALE-HIGH PARK	89
PARRY SOUND-MUSKOKA	154
PERTH-WELLINGTON	66
PETERBOROUGH	120
PICKERING-SCARBOROUGH-EST	79
PRINCE EDWARD-HASTINGS	182
RENFREW-NIPISSING-PEMBROKE	121
RICHMOND HILL	56
SARNIA-LAMBTON	148
SAULT STE. MARIE	124
SCARBOROUGH-AGINCOURT	44
SCARBOROUGH-CENTRE	73
SCARBOROUGH-GUILDWOOD	117
SCARBOROUGH-ROUGE RIVER	50
SCARBOROUGH-SUD-OUEST	108
SIMCOE-GREY	196
SIMCOE-NORD	170
ST. CATHARINES	119
ST. PAUL'S	82
STORMONT-DUNDAS-GLENGARRY-SUD	112
SUDBURY	140
THORNHILL	73
THUNDER BAY-ATIKOKAN	87
THUNDER BAY-SUPERIOR NORD	124
TIMISKAMING-COCHRANE	164
TIMMINS-BAIE JAMES	97
TORONTO-CENTRE	162
TORONTO-DANFORTH	91
TRINITY-SPADINA	154
VAUGHAN	113
WELLAND	130
WELLINGTON-HALTON HILLS	85
WHITBY-OSHAWA	121
WILLOWDALE	86
WINDSOR-OUEST	179
WINDSOR-TECUMSEH	101
YORK-CENTRE	97
YORK-OUEST	68
YORK-SIMCOE	88
YORK-SUD-WESTON	78

**Tous les cas où un code postal était disponible, incluant ceux à propos des municipalités, des universités et des conseils scolaires, mais excluant les établissements correctionnels.*

LES 15 PRINCIPAUX ORGANISMES ET PROGRAMMES DU GOUVERNEMENT PROVINCIAL PAR NOMBRE DE CAS,* 2016-2017

		NOMBRE DE CAS
1	BUREAU DES OBLIGATIONS FAMILIALES	1 039
2	PROGRAMME ONTARIEN DE SOUTIEN AUX PERSONNES HANDICAPÉES	869
3	COMMISSION DE LA SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET DE L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL	462
4	TRIBUNAUX DE JUSTICE SOCIALE ONTARIO	238
5	PROGRAMMES DES SERVICES AUX PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE	216
6	PERMIS DE CONDUIRE	211
7	COLLÈGES D'ARTS APPLIQUÉS ET DE TECHNOLOGIE	161
8	BUREAU DU TUTEUR ET CURATEUR PUBLIC	159
9	SERVICEONTARIO	136
10	RÉGIME D'AIDE FINANCIÈRE AUX ÉTUDIANTES ET ÉTUDIANTS DE L'ONTARIO	134
11	POLICE PROVINCIALE DE L'ONTARIO	121
12	SOCIÉTÉ D'ÉVALUATION FONCIÈRE DES MUNICIPALITÉS	116
13	TRANSPORTS - EXAMENS MÉDICAUX	116
14	ASSURANCE-SANTÉ DE L'ONTARIO	115
15	AIDE JURIDIQUE ONTARIO	111

**Excluant les établissements correctionnels.*

LES 10 PRINCIPAUX ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS PAR NOMBRE DE CAS, 2016-2017

		NOMBRE DE CAS
1	CENTRE CORRECTIONNEL DU CENTRE-EST	545
2	CENTRE DE DÉTENTION DU SUD DE TORONTO	444
3	CENTRE CORRECTIONNEL DU CENTRE-NORD	394
4	COMPLEXE CORRECTIONNEL DE MAPLEHURST	379
5	CENTRE DE DÉTENTION D'OTTAWA-CARLETON	319
6	CENTRE VANIER POUR LES FEMMES	305
7	CENTRE DE DÉTENTION DE HAMILTON-WENTWORTH	276
8	CENTRE DE DÉTENTION D'ELGIN-MIDDLESEX	189
9	CENTRE DE DÉTENTION DU SUD-OUEST	158
10	CENTRE DE DÉTENTION DE NIAGARA	147

TOTAL DES CAS REÇUS RELATIVEMENT AUX MINISTÈRES PROVINCIAUX ET À CERTAINS PROGRAMMES,* 2016-2017

MINISTÈRE DES AFFAIRES CIVIQUES ET DE L'IMMIGRATION		16
MINISTÈRE DES AFFAIRES MUNICIPALES		11
MINISTÈRE DES AFFAIRES DES PERSONNES AGÉES		1
MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE, DE L'ALIMENTATION ET DES AFFAIRES RURALES		13
MINISTÈRE DE LA CONDITION FÉMININE		1
MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET DE LA CROISSANCE		1
MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT DU NORD ET DES MINES		6
MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION		52
DIRECTION DE L'ASSURANCE DE LA QUALITÉ ET DE LA DÉLIVRANCE DES PERMIS DES SERVICES DE GARDE D'ENFANTS	11	
MINISTÈRE DE L'ÉNERGIE		120
COMMISSION DE L'ÉNERGIE DE L'ONTARIO	68	
SOCIÉTÉ INDÉPENDANTE D'EXPLOITATION DU RÉSEAU D'ÉLECTRICITÉ	16	
MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE		396
COLLÈGES D'ARTS APPLIQUÉS ET DE TECHNOLOGIE	161	
DEUXIÈME CARRIÈRE	35	
DIRECTION DES COLLÈGES PRIVÉS D'ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL	22	
FOURNISSEUR DE SERVICES FINANCÉS PAR LE MINISTÈRE	12	
ORDRE DES MÉTIERS DE L'ONTARIO	20	
RÉGIME D'AIDE FINANCIÈRE AUX ÉTUDIANTES ET ÉTUDIANTS DE L'ONTARIO	134	
MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT ET DE L'ACTION EN MATIÈRE DE CHANGEMENT CLIMATIQUE		116
PROGRAMME AIR PUR ONTARIO	10	
MINISTÈRE DES FINANCES		261
COMMISSION DES SERVICES FINANCIERS DE L'ONTARIO	39	
RÉGIE DES ALCOOLS DE L'ONTARIO	10	
SOCIÉTÉ D'ÉVALUATION FONCIÈRE DES MUNICIPALITÉS	116	
SOCIÉTÉ DES LOTERIES ET DES JEUX DE L'ONTARIO	51	
MINISTÈRE DE L'INFRASTRUCTURE		4
MINISTÈRE DU LOGEMENT		7
MINISTÈRE DU PROCUREUR GÉNÉRAL		783
AIDE JURIDIQUE ONTARIO	111	
AVOCAT DES ENFANTS	42	
BUREAU DU TUTEUR ET CURATEUR PUBLIC	159	
CENTRE D'ASSISTANCE JURIDIQUE EN MATIÈRE DE DROITS DE LA PERSONNE	12	
CLINIQUE JURIDIQUE	15	
COMMISSION DES ALCOOLS ET DES JEUX DE L'ONTARIO	11	
TRIBUNAUX DE L'ENVIRONNEMENT ET DE L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE ONTARIO	19	
TRIBUNAUX DE JUSTICE SOCIALE ONTARIO	238	
TRIBUNAUX DE LA SÉCURITÉ, DES APPELS EN MATIÈRE DE PERMIS ET DES NORMES ONTARIO	21	
UNITÉ DES ENQUÊTES SPÉCIALES	11	
MINISTÈRE DES RELATIONS AVEC LES AUTOCHTONES ET DE LA RÉCONCILIATION		6
MINISTÈRE DES RICHESSES NATURELLES ET DES FORÊTS		54
PERMIS / VIGNETTES	10	

*Les totaux sont donnés pour chaque ministère du gouvernement provincial, incluant les agences et les programmes qui relèvent de son portefeuille. Chaque agence ou programme du gouvernement qui fait l'objet de 10 plaintes ou plus est également inclus.

TOTAL DES CAS REÇUS RELATIVEMENT AUX MINISTÈRES PROVINCIAUX ET À CERTAINS PROGRAMMES,* 2016-2017

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SOINS DE LONGUE DURÉE		**554**
APPAREILS FONCTIONNELS	37	
ASSURANCE-SANTÉ DE L'ONTARIO	115	
CENTRES D'ACCÈS AUX SOINS COMMUNAUTAIRES**	35	
COMMISSION D'APPEL ET DE RÉVISION DES PROFESSIONS DE LA SANTÉ	17	
DIRECTION DE L'AMÉLIORATION DE LA PERFORMANCE ET DE LA CONFORMITÉ	19	
FOURNISSEUR DE SERVICES FINANCÉS PAR LE MINISTÈRE	31	
PROGRAMMES PUBLICS DE MÉDICAMENTS DE L'ONTARIO	85	
QUALITÉ DES SERVICES DE SANTÉ ONTARIO – OMBUDSMAN DES PATIENTS	16	
RÉSEAUX LOCAUX D'INTÉGRATION DES SERVICES DE SANTÉ	19	
SUBVENTIONS ACCORDÉES AUX RÉSIDENTS DU NORD DE L'ONTARIO POUR FRAIS DE TRANSPORT À DES FINS MÉDICALES	12	
MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ COMMUNAUTAIRE ET DES SERVICES CORRECTIONNELS		**4 216**
DIRECTION DES SERVICES PRIVÉS DE SÉCURITÉ ET D'ENQUÊTE	13	
ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS	3 998	
POLICE PROVINCIALE DE L'ONTARIO	121	
PROBATION ET LIBÉRATION CONDITIONNELLE	45	
MINISTÈRE DES SERVICES À L'ENFANCE ET À LA JEUNESSE		**157**
ÉTABLISSEMENTS DE DÉTENTION POUR LES JEUNES	29	
FOURNISSEUR DE SERVICES FINANCÉS PAR LE MINISTÈRE	27	
PROGRAMMES DESTINÉS AUX PERSONNES AYANT DES BESOINS PARTICULIERS – ENFANTS	34	
MINISTÈRE DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX ET DES SERVICES AUX CONSOMMATEURS		**280**
DIRECTION DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR	17	
REGISTRAIRE GÉNÉRAL	94	
SERVICEONTARIO	139	
MINISTÈRE DES SERVICES SOCIAUX ET COMMUNAUTAIRES		**2 196**
BUREAU DES OBLIGATIONS FAMILIALES	1 036	
FOURNISSEUR DE SERVICES FINANCÉS PAR LE MINISTÈRE	61	
PROGRAMME ONTARIEN DE SOUTIEN AUX PERSONNES HANDICAPÉES	892	
PROGRAMMES DES SERVICES AUX PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE	216	
MINISTÈRE DU TOURISME, DE LA CULTURE ET DU SPORT		**18**
MINISTÈRE DES TRANSPORTS		**475**
IMMATRICULATION DES VÉHICULES	44	
METROLINX / RÉSEAU GO	34	
PERMIS DE CONDUIRE	211	
TRANSPORTS – EXAMENS MÉDICAUX	116	
MINISTÈRE DU TRAVAIL		**692**
BUREAU DES CONSEILLERS DES TRAVAILLEURS	10	
COMMISSION DES RELATIONS DE TRAVAIL DE L'ONTARIO	30	
COMMISSION DE LA SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET DE L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL	492	
DIRECTION DES PRATIQUES D'EMPLOI	29	
DIRECTION DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL	18	
TRIBUNAL D'APPEL DE LA SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET DE L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL	100	
SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR		**4**

***Hors de notre mandat après le 1er juillet 2016.*

CAS REÇUS À PROPOS DES CONSEILS SCOLAIRES, 2016-2017

TOTAL : 943

CONSEILS SCOLAIRES PUBLICS DE LANGUE ANGLAISE	ALGOMA DISTRICT SCHOOL BOARD	3
	AVON MAITLAND DISTRICT SCHOOL BOARD	1
	BLUEWATER DISTRICT SCHOOL BOARD	20
	DISTRICT SCHOOL BOARD OF NIAGARA	22
	DISTRICT SCHOOL BOARD ONTARIO NORTH EAST	3
	DURHAM DISTRICT SCHOOL BOARD	37
	GRAND ERIE DISTRICT SCHOOL BOARD	15
	GREATER ESSEX COUNTY DISTRICT SCHOOL BOARD	9
	HALTON DISTRICT SCHOOL BOARD	17
	HAMILTON WENTWORTH DISTRICT SCHOOL BOARD	19
	HASTINGS & PRINCE EDWARD DISTRICT SCHOOL BOARD	9
	KAWARTHA PINE RIDGE DISTRICT SCHOOL BOARD	10
	LAKEHEAD DISTRICT SCHOOL BOARD	1
	LAMBTON KENT DISTRICT SCHOOL BOARD	8
	LIMESTONE DISTRICT SCHOOL BOARD	7
	NEAR NORTH DISTRICT SCHOOL BOARD	3
	OTTAWA-CARLETON DISTRICT SCHOOL BOARD	80
	PEEL DISTRICT SCHOOL BOARD	29
	RAINBOW DISTRICT SCHOOL BOARD	20
	RENFREW COUNTY DISTRICT SCHOOL BOARD	5
	SIMCOE COUNTY DISTRICT SCHOOL BOARD	16
	SUPERIOR GREENSTONE DISTRICT SCHOOL BOARD	1
	THAMES VALLEY DISTRICT SCHOOL BOARD	26
	TORONTO DISTRICT SCHOOL BOARD	145
	TRILLIUM LAKELANDS DISTRICT SCHOOL BOARD	5
	UPPER CANADA DISTRICT SCHOOL BOARD	23
	UPPER GRAND DISTRICT SCHOOL BOARD	2
	WATERLOO REGION DISTRICT SCHOOL BOARD	15
	YORK REGION DISTRICT SCHOOL BOARD	40
	TOTAL	**583**
CONSEILS SCOLAIRES CATHOLIQUES DE LANGUE ANGLAISE	ALGONQUIN AND LAKESHORE CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	1
	BRANT HALDIMAND NORFOLK CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	2
	BRUCE-GREY CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	1
	CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD OF EASTERN ONTARIO	2
	DUFFERIN-PEEL CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	83
	DURHAM CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	10
	HALTON CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	7
	HAMILTON-WENTWORTH CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	6
	HURON-PERTH CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	2
	HURON-SUPERIOR CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	3
	KENORA CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	1
	LONDON DISTRICT CATHOLIC SCHOOL BOARD	9
	NIAGARA CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	10
	NIPISSING-PARRY SOUND CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	1
	NORTHEASTERN CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	1
	OTTAWA CATHOLIC SCHOOL BOARD	16
	PETERBOROUGH VICTORIA NORTHUMBERLAND AND CLARINGTON CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	8
	RENFREW COUNTY CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	1
	SIMCOE MUSKOKA CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	2
	ST CLAIR CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	5
	SUDBURY CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	2
	THUNDER BAY CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	4
	TORONTO CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	71
	WATERLOO CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	7
	WINDSOR ESSEX CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	4
	YORK CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	12
	TOTAL	**268**
CONSEILS SCOLAIRES CATHOLIQUES DE LANGUE FRANÇAISE	CONSEIL DES ÉCOLES CATHOLIQUES DU CENTRE-EST	5
	CONSEIL SCOLAIRE CATHOLIQUE DE DISTRICT DES GRANDES RIVIÈRES	2
	CONSEIL SCOLAIRE CATHOLIQUE DU NOUVEL ONTARIO	1
	CONSEIL SCOLAIRE CATHOLIQUE PROVIDENCE	1
	CONSEIL SCOLAIRE DE DISTRICT CATHOLIQUE CENTRE-SUD	7
	CONSEIL SCOLAIRE DE DISTRICT CATHOLIQUE DE L'EST ONTARIEN	4
	TOTAL	**20**
CONSEILS SCOLAIRES PUBLICS DE LANGUE FRANÇAISE	CONSEIL DES ÉCOLES PUBLIQUES DE L'EST DE L'ONTARIO	7
	CONSEIL SCOLAIRE VIAMONDE	5
	CONSEIL SCOLAIRE PUBLIC DU GRAND NORD DE L'ONTARIO	1
	TOTAL	**13**
ADMINISTRATIONS SCOLAIRES	PAS D'ÉCOLE PRÉCISÉE	1
CAS OÙ LE CONSEIL N'ÉTAIT PAS PRÉCISÉ		60

Remarque : Les conseils qui n'ont pas fait l'objet de cas ne sont pas répertoriés.

CAS REÇUS À PROPOS DES COLLÈGES D'ARTS APPLIQUÉS ET DE TECHNOLOGIE, 2016-2017

TOTAL : 181

ALGONQUIN COLLEGE	4
COLLÈGE BORÉAL	2
CAMBRIAN COLLEGE	4
CANADORE COLLEGE	3
CENTENNIAL COLLEGE	6
CONESTOGA COLLEGE	7
CONFEDERATION COLLEGE	2
DURHAM COLLEGE	12
FANSHAWE COLLEGE	8
FLEMING COLLEGE (SIR SANDFORD FLEMING COLLEGE)	3
GEORGE BROWN COLLEGE	13
GEORGIAN COLLEGE	9
HUMBER COLLEGE	14
LA CITÉ COLLÉGIALE	5
LAMBTON COLLEGE	4
LOYALIST COLLEGE	1
MOHAWK COLLEGE	11
NIAGARA COLLEGE CANADA	6
NORTHERN COLLEGE	1
SAULT COLLEGE	12
SENECA COLLEGE	8
SHERIDAN COLLEGE	13
ST. CLAIR COLLEGE	8
ST. LAWRENCE COLLEGE	4
CAS OÙ LE COLLÈGE N'ÉTAIT PAS PRÉCISÉ	1

Remarque : Les collèges qui n'ont pas fait l'objet de cas ne sont pas répertoriés.

CAS REÇUS À PROPOS DES UNIVERSITÉS, 2016-2017

TOTAL : 173

INSTITUT UNIVERSITAIRE DE TECHNOLOGIE DE L'ONTARIO	11
UNIVERSITÉ ALGOMA	3
UNIVERSITÉ BROCK	4
UNIVERSITÉ CARLETON	9
UNIVERSITÉ LAKEHEAD	8
UNIVERSITÉ LAURENTIENNE	11
UNIVERSITÉ MCMASTER	15
UNIVERSITÉ DE L'EADO	4
UNIVERSITÉ QUEEN'S	3
UNIVERSITÉ RYERSON	7
UNIVERSITÉ TRENT	6
UNIVERSITÉ DE GUELPH	7
UNIVERSITÉ D'OTTAWA	10
UNIVERSITÉ DE TORONTO	28
UNIVERSITÉ DE WATERLOO	11
UNIVERSITÉ DE WINDSOR	8
UNIVERSITÉ WESTERN	11
UNIVERSITÉ WILFRID LAURIER	4
UNIVERSITÉ YORK	12
CAS OÙ L'UNIVERSITÉ N'ÉTAIT PAS PRÉCISÉE	3

Remarque : Les universités qui n'ont pas fait l'objet de cas ne sont pas répertoriées.

CAS REÇUS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS, 2016-2017

TOTAL : 2 667

ADDINGTON HIGHLANDS, CANTON DE	5
ADELAIDE-METCALFE, CANTON DE	2
ADJALA-TOSORONTIO, CANTON DE	11
ADMASTON/BROMLEY, CANTON DE	1
AJAX, VILLE DE	7
ALFRED ET PLANTAGENET, CANTON DE	3
ALNWICK/HALDIMAND, CANTON DE	1
AMARANTH, CANTON DE	2
AMHERSTBURG, VILLE DE	1
ARMOUR, CANTON DE	4
ASHFIELD-COLBORNE-WAWANOSH, CANTON DE	2
ASPHODEL-NORWOOD, CANTON DE	1
ASSIGINACK, CANTON DE	1
ATHENS, CANTON DE	3
ATIKOKAN, VILLE DE	2
AURORA, VILLE DE	2
AYLMER, VILLE DE	3
BALDWIN, CANTON DE	1
BANCROFT, VILLE DE	4
BARRIE, CITÉ DE	12
BAYHAM, MUNICIPALITÉ DE	4
BELLEVILLE, CITÉ DE	8
BILLINGS, CANTON DE	4
BLACK RIVER-MATHESON, CANTON DE	2
BLANDFORD-BLENHEIM, CANTON DE	5
BLUEWATER, MUNICIPALITÉ DE	1
BONFIELD, CANTON DE	2
BONNECHERE VALLEY, CANTON DE	2
BRACEBRIDGE, VILLE DE	4
BRAMPTON, CITÉ DE	26
BRANT, COMTÉ DE	3
BRANTFORD, CITÉ DE	18
BRIGHTON, MUNICIPALITÉ DE	8
BROCK, CANTON DE	3
BROCKTON, MUNICIPALITÉ DE	2
BROCKVILLE, CITÉ DE	4
BROOKE-ALVINSTON, MUNICIPALITÉ DE	3
BRUCE MINES, VILLE DE	2
BRUCE, COMTÉ DE	11
BRUDENELL, LYNDOCH AND RAGLAN, CANTON DE	1
BURLINGTON, CITÉ DE	12
CALEDON, VILLE DE	13
CALLANDER, MUNICIPALITÉ DE	2
CALVIN, MUNICIPALITÉ DE	3
CAMBRIDGE, CITÉ DE	31
CARLETON PLACE, VILLE DE	8
CASSELMAN, VILLAGE DE	3
CAVAN MONAGHAN, CANTON DE	3
CENTRAL ELGIN, MUNICIPALITÉ DE	2
CENTRAL FRONTENAC, CANTON DE	3
CENTRAL HURON, MUNICIPALITÉ DE	1
CENTRAL MANITOULIN, MUNICIPALITÉ DE	1
CENTRE HASTINGS, MUNICIPALITÉ DE	2
CENTRE WELLINGTON, CANTON DE	3
CHAMBERLAIN, CANTON DE	1
CHAMPLAIN, CANTON DE	2
CHAPLEAU, CANTON DE	2
CHATHAM-KENT, MUNICIPALITÉ DE	9
CHATSWORTH, CANTON DE	1
CLARENCE-ROCKLAND, CITÉ DE	2
CLARINGTON, MUNICIPALITÉ DE	4
CLEARVIEW, CANTON DE	4
COBALT, VILLE DE	2
COBOURG, VILLE DE	5
COCHRANE, VILLE DE	3
COLLINGWOOD, VILLE DE	8
CORNWALL, CITÉ DE	4
CRAMAHE, CANTON DE	3
DEEP RIVER, VILLE DE	4
DRUMMOND/NORTH ELMSLEY, CANTON DE	1
DRYDEN, CITÉ DE	1
DUFFERIN, COMTÉ DE	2
DURHAM, MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE	34
DUTTON DUNWICH, MUNICIPALITÉ DE	2
DYSART ET AL, MUNICIPALITÉ DE	1
EAR FALLS, CANTON DE	1
EAST FERRIS, MUNICIPALITÉ DE	1
EAST GARAFRAXA, CANTON DE	1
EAST GWILLIMBURY, VILLE DE	9
EAST HAWKESBURY, CANTON DE	1
EDWARDSBURGH/CARDINAL, CANTON DE	2
ELGIN, COMTÉ DE	1
ELLIOT LAKE, CITÉ DE	6
EMO, CANTON DE	2
ERIN, VILLE DE	7
ESPANOLA, VILLE DE	3
ESSA, CANTON DE	2
ESSEX, COMTÉ DE	1
ESSEX, VILLE DE	9
FORT ERIE, VILLE DE	10
FORT FRANCES, VILLE DE	7
FRENCH RIVER, MUNICIPALITÉ DE	9

Remarque : Les municipalités qui n'ont pas fait l'objet de cas ne sont pas répertoriées.

CAS REÇUS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS, 2016-2017

GANANOQUE, VILLE DE	4
GAUTHIER, CANTON DE	1
GEORGIAN BAY, CANTON DE	9
GEORGIAN BLUFFS, CANTON DE	3
GEORGINA, VILLE DE	6
GILLIES, CANTON DE	1
GODERICH, VILLE DE	1
GRAVENHURST, VILLE DE	4
GREATER MADAWASKA, CANTON DE	2
GREATER NAPANEE, VILLE DE	1
GRAND SUDBURY, CITÉ DE	64
GREENSTONE, MUNICIPALITÉ DE	5
GREY HIGHLANDS, MUNICIPALITÉ DE	3
GREY, COMTÉ DE	7
GRIMSBY, VILLE DE	8
GUELPH, CITÉ DE	10
HALDIMAND, COMTÉ DE	6
HALTON HILLS, VILLE DE	3
HALTON, MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE	13
HAMILTON, CITÉ DE	86
HAMILTON, CANTON DE	3
HASTINGS HIGHLANDS, MUNICIPALITÉ DE	7
HASTINGS, COMTÉ DE	8
HAVELOCK-BELMONT-METHUEN, CANTON DE	1
HAWKESBURY, VILLE DE	14
HIGHLANDS EAST, MUNICIPALITÉ DE	2
HILTON BEACH, VILLAGE DE	1
HORNEPAYNE, CANTON DE	1
HORTON, CANTON DE	3
HUNTSVILLE, VILLE DE	2
HURON SHORES, MUNICIPALITÉ DE	2
HURON-KINLOSS, CANTON DE	2
HURON, COMTÉ DE	4
IGNACE, CANTON DE	2
INGERSOLL, VILLE DE	1
INNISFIL, VILLE DE	2
IROQUOIS FALLS, VILLE DE	1
JAMES, CANTON DE	1
JOHNSON, CANTON DE	2
KAPUSKASING, VILLE DE	1
KAWARTHA LAKES, CITÉ DE	20
KEARNEY, VILLE DE	4
KENORA, CITÉ DE	3
KILLALOE, HAGARTY AND RICHARDS, CANTON DE	3
KILLARNEY, MUNICIPALITÉ DE	3
KINCARDINE, MUNICIPALITÉ DE	4
KING, CANTON DE	2
KINGSTON, CITÉ DE	26
KINGSVILLE, VILLE DE	3
KIRKLAND LAKE, VILLE DE	11
KITCHENER, CITÉ DE	4
LAIRD, CANTON DE	2
LAKE OF BAYS, CANTON DE	1
LAMBTON SHORES, MUNICIPALITÉ DE	5
LAMBTON, COMTÉ DE	6
LANARK HIGHLANDS, CANTON DE	1
LANARK, COMTÉ DE	1
LARDER LAKE, CANTON DE	2
LASALLE, VILLE DE	6
LATCHFORD, VILLE DE	3
LEEDS AND GRENVILLE, COMTÉS UNIS DE	6
LEEDS ET LES MILLE-ÎLES, CANTON DE	4
LENNOX AND ADDINGTON, COMTÉ DE	2
LINCOLN, VILLE DE	6
LONDON, CITÉ DE	77
LOYALIST, CANTON DE	1
LUCAN BIDDULPH, CANTON DE	1
MADAWASKA VALLEY, CANTON DE	3
MADOC, CANTON DE	2
MALAHIDE, CANTON DE	1
MANITOUWADGE, CANTON DE	8
MAPLETON, CANTON DE	1
MARATHON, VILLE DE	2
MARKHAM, CITÉ DE	10
MATTAWA, VILLE DE	2
MATTAWAN, MUNICIPALITÉ DE	5
MCDOUGALL, MUNICIPALITÉ DE	1
MCGARRY, CANTON DE	1
MCMURRICH/MONTEITH, CANTON DE	4
MEAFORD, MUNICIPALITÉ DE	8
MIDDLESEX CENTRE, MUNICIPALITÉ DE	9
MIDDLESEX, COMTÉ DE	3
MIDLAND, VILLE DE	2
MILTON, VILLE DE	12
MINDEN HILLS, CANTON DE	4
MINTO, VILLE DE	1
MISSISSAUGA, CITÉ DE	50
MISSISSIPPI MILLS, MUNICIPALITÉ DE	11
MONO, VILLE DE	1
MONTAGUE, CANTON DE	2
MOONBEAM, CANTON DE	2
MORRIS-TURNBERRY, MUNICIPALITÉ DE	2

CAS REÇUS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS, 2016-2017

MULMUR, CANTON DE	5
MUSKOKA LAKES, CANTON DE	6
MUSKOKA, MUNICIPALITÉ DE DISTRICT DE	7
NEEBING, MUNICIPALITÉ DE	2
NEW TECUMSETH, VILLE DE	6
NEWMARKET, VILLE DE	2
NIAGARA FALLS, CITÉ DE	23
NIAGARA-ON-THE-LAKE, VILLE DE	3
NIAGARA, MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE	32
NIPIGON, CANTON DE	1
NIPISSING, CANTON DE	1
NORFOLK, COMTÉ DE	23
NORTH ALGONA WILBERFORCE, CANTON DE	6
NORTH BAY, CITÉ DE	16
NORTH DUMFRIES, CANTON DE	8
NORTH DUNDAS, CANTON DE	2
NORTH FRONTENAC, CANTON DE	1
NORTH GRENVILLE, MUNICIPALITÉ DE	1
NORTH HURON, CANTON DE	2
NORTH KAWARTHA, CANTON DE	3
NORTH MIDDLESEX, MUNICIPALITÉ DE	2
NORTH STORMONT, CANTON DE	3
NORTHEASTERN MANITOULIN AND THE ISLANDS, VILLE DE	1
NORTHERN BRUCE PENINSULA, MUNICIPALITÉ DE	6
NORTHUMBERLAND, COMTÉ DE	4
OAKVILLE, VILLE DE	11
OLIVER PAIPOONGE, MUNICIPALITÉ DE	3
ORANGEVILLE, VILLE DE	2
ORILLIA, CITÉ DE	7
ORO-MEDONTE, CANTON DE	8
OSHAWA, CITÉ DE	36
OTONABEE-SOUTH MONAGHAN, CANTON DE	2
OTTAWA, CITÉ DE	123
OWEN SOUND, CITÉ DE	2
OXFORD, COMTÉ DE	6
PARRY SOUND, VILLE DE	3
PEEL, MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE	60
PELEE, CANTON DE	1
PELHAM, VILLE DE	6
PEMBROKE, CITÉ DE	1
PENETANGUISHENE, VILLE DE	1
PERRY, CANTON DE	1
PERTH EAST, CANTON DE	2
PETAWAWA, VILLE DE	1
PETERBOROUGH, CITÉ DE	21
PETROLIA, VILLE DE	4
PICKERING, CITÉ DE	4
PICKLE LAKE, CANTON DE	4
PLYMPTON-WYOMING, VILLE DE	1
PORT COLBORNE, CITÉ DE	2
PORT HOPE, MUNICIPALITÉ DE	8
PRESCOTT ET RUSSELL, COMTÉS UNIS DE	4
PRESCOTT, VILLE DE	2
PRINCE EDWARD COUNTY, COMTÉ DE	5
PUSLINCH, CANTON DE	2
QUINTE WEST, CITÉ DE	4
RAINY RIVER, VILLE DE	1
RAMARA, CANTON DE	4
RED LAKE, MUNICIPALITÉ DE	1
RED ROCK, CANTON DE	2
RENFREW, COMTÉ DE	1
RICHMOND HILL, VILLE DE	11
RIDEAU LAKES, CANTON DE	7
RUSSELL, CANTON DE	2
RYERSON, CANTON DE	2
SABLES-SPANISH RIVERS, CANTON DE	1
SARNIA, CITÉ DE	43
SAUGEEN SHORES, VILLE DE	4
SAULT STE. MARIE, CITÉ DE	17
SCHREIBER, CANTON DE	1
SCUGOG, CANTON DE	4
SEGUIN, CANTON DE	2
SELWYN, CANTON DE	2
SEVERN, CANTON DE	4
SHELBURNE, VILLE DE	1
SHUNIAH, MUNICIPALITÉ DE	4
SIMCOE, COMTÉ DE	39
SMITHS FALLS, VILLE DE	5
SOUTH ALGONQUIN, CANTON DE	1
SOUTH BRUCE PENINSULA, VILLE DE	4
SOUTH BRUCE, MUNICIPALITÉ DE	1
SOUTH DUNDAS, MUNICIPALITÉ DE	2
SOUTH FRONTENAC, CANTON DE	6
SOUTH GLENGARRY, CANTON DE	5
SOUTH HURON, MUNICIPALITÉ DE	4
SOUTH RIVER, VILLAGE DE	1
SOUTH-WEST OXFORD, CANTON DE	1
SOUTHGATE, CANTON DE	3
SOUTHWEST MIDDLESEX, MUNICIPALITÉ DE	2
SOUTHWOLD, CANTON DE	1
SPANISH, VILLE DE	2
SPRINGWATER, CANTON DE	2

CAS REÇUS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS, 2016-2017

ST. CATHARINES, CITÉ DE	4
ST. CLAIR, CANTON DE	2
ST. MARYS, VILLE DE	1
ST. THOMAS, CITÉ DE	3
ST. CHARLES, MUNICIPALITÉ DE	11
STORMONT, DUNDAS AND GLENGARRY, COMTÉS UNIS DE	1
STRATFORD, CITÉ DE	6
STRATHROY-CARADOC, MUNICIPALITÉ DE	3
SUNDRIDGE, VILLAGE DE	1
TAY, CANTON DE	6
TECUMSEH, VILLE DE	1
TEHKUMMAH, CANTON DE	2
TEMAGAMI, MUNICIPALITÉ DE	4
TEMISKAMING SHORES, CITÉ DE	1
TERRACE BAY, CANTON DE	1
THE ARCHIPELAGO, CANTON DE	4
THE BLUE MOUNTAINS, VILLE DE	3
THE NATION, MUNICIPALITÉ DE	6
THE NORTH SHORE, CANTON DE	6
THESSALON, VILLE DE	1
THOROLD, CITÉ DE	1
THUNDER BAY, CITÉ DE	15
TILLSONBURG, VILLE DE	2
TIMMINS, CITÉ DE	22
TINY, CANTON DE	6
TORONTO, CITÉ DE	305
TRENT HILLS, MUNICIPALITÉ DE	5
TRENT LAKES, MUNICIPALITÉ DE	3
TYENDINAGA, CANTON DE	4
UXBRIDGE, CANTON DE	4
VAUGHAN, CITÉ DE	18
WAINFLEET, CANTON DE	2
WARWICK, CANTON DE	2
WASAGA BEACH, VILLE DE	14
WATERLOO, CITÉ DE	4
WATERLOO, MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE	16
WAWA, MUNICIPALITÉ DE	4
WELLAND, CITÉ DE	13
WELLINGTON, COMTÉ DE	12
WEST ELGIN, MUNICIPALITÉ DE	2
WEST GREY, MUNICIPALITÉ DE	3
WEST LINCOLN, CANTON DE	10
NIPISSING OUEST, MUNICIPALITÉ DE	9
WEST PERTH, MUNICIPALITÉ DE	1
WHITBY, VILLE DE	16
WHITCHURCH-STOUFFVILLE, VILLE DE	5
WHITESTONE, MUNICIPALITÉ DE	3
WILMOT, CANTON DE	5
WINDSOR, CITÉ DE	60
WOLLASTON, CANTON DE	3
WOOLWICH, CANTON DE	3
YORK, MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE	27
NON PRÉCISÉ	38
CONSEILS LOCAUX PARTAGÉS	
COMMISSION DES SERVICES DU DISTRICT DE KENORA	8
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES DU DISTRICT D'ALGOMA	1
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES SOCIAUX DU DISTRICT DE COCHRANE	1
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES SOCIAUX DU DISTRICT DE NIPISSING	4
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES SOCIAUX DU DISTRICT DE PARRY SOUND	1
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES SOCIAUX DU DISTRICT DE RAINY RIVER	6
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES SOCIAUX DU DISTRICT DE SAULT STE. MARIE	9
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES SOCIAUX DU DISTRICT DE THUNDER BAY	10
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES SOCIAUX DU DISTRICT DE TIMISKAMING	7
CONSEIL DES SERVICES DU DISTRICT DE MANITOULIN-SUDBURY	4
NIAGARA DISTRICT AIRPORT COMMISSION	1
NON PRÉCISÉ	10
SOCIÉTÉS PARTAGÉES	
ALECTRA	11
BLUEWATER POWER DISTRIBUTION CORPORATION	1
COLLUS POWERSTREAM	2
ENERGY + INC	2
ERIE THAMES POWERLINES CORPORATION	2
ESPANOLA REGIONAL HYDRO DISTRIBUTION CORPORATION	4
ESSEX POWER CORPORATION	2
HORIZON UTILITIES	14
KITCHENER-WILMOT HYDRO INC.	3
LAKELAND POWER	3
OFFICES DE PROTECTION DE LA NATURE	28
OTTAWA RIVER POWER CORPORATION	1
POWERSTREAM INC.	19
VERIDIAN CONNECTIONS (VERIDIAN CORPORATION)	10
WATERLOO NORTH POWER	4
WESTARIO POWER	2
NON PRÉCISÉ	2

CAS REÇUS À PROPOS DES RÉUNIONS MUNICIPALES À HUIS CLOS, 2016-2017

CAS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS OÙ L'OMBUDSMAN EST L'ENQUÊTEUR	76
CAS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS OÙ UN AUTRE ENQUÊTEUR A ÉTÉ NOMMÉ	33

SOMMAIRE DES ENQUÊTES ACHEVÉES

MUNICIPALITÉ	EXAMENS DES RÉUNIONS ET RENCONTRES	CONSTATS DE VIOLATIONS DE PROCÉDURE	SUGGESTIONS DE PRATIQUES EXEMPLAIRES	RÉUNIONS ILLÉGALES
AMHERSTBURG, VILLE DE	3	2	1	1
BROCKVILLE, CITÉ DE	1	2	2	1
ELLIOT LAKE, CITÉ DE	2	0	2	2
GEORGIAN BAY, CANTON DE	2	1	1	0
GODERICH, CONSEIL DE GESTION DES LOISIRS DE	1*	1*	1	1*
GRAND SUDBURY, CITÉ DE	3	1	2	0
GRIMSBY, VILLE DE	1	1	2	1
HAMILTON, COMITÉ DE VÉRIFICATION DE LA CONFORMITÉ DES ÉLECTIONS DE	1	0	1	1
HORNEPAYNE, CANTON DE	1	1	2	1
LAIRD, CANTON DE	1	0	1	0
LEEDS ET LES MILLE ÎLES, CANTON DE	2	1	0	1
LONDON, CITÉ DE	3	0	0	0
NIAGARA DISTRICT AIRPORT COMMISSION	1	1	2	1
NIAGARA FALLS, CITÉ DE	1	1	1	1
NORFOLK, COMTÉ DE	4	1	5	2
OSHAWA, CITÉ DE	1	0	2	1
RUSSELL, CANTON DE	1	1	0	1
SAULT STE. MARIE, CITÉ DE	1	0	0	0
TEMAGAMI, MUNICIPALITÉ DE	2	0	0	0
LA NATION, MUNICIPALITÉ DE	1	0	3	0
TIMMINS, CITÉ DE	3	6	1	2
WALKERTON, ZAC DE	1	1	2	0
WALKERTON, ZAC DE ET BROCKTON, MUNICIPALITÉ DE	3	0	2	1
NIPISSING OUEST, MUNICIPALITÉ DE	1	1	0	0
WOOLWICH, CANTON DE	1	0	0	0

**Ce rapport n'a pas porté sur une réunion mais sur le fait de savoir si le conseil était soumis ou pas aux règles des réunions publiques.*

RAPPORT FINANCIER

Le budget de notre Bureau pour 2016-2017 était de **18,58 millions $** – inchangé par rapport à 2015-2016, quand il avait augmenté en raison de l'élargissement de notre mandat.

Nos dépenses réelles étaient de **13,52 millions $**, avec des débours continus pour notre expansion en cours et l'accroissement de nos activités de sensibilisation. Tous les fonds non dépensés ont été renvoyés au Trésor provincial.

	(EN MILLIERS)
DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT ANNUELLES	13 622
SALAIRES ET TRAITEMENTS	8 573
AVANTAGES SOCIAUX DES EMPLOYÉS	1 922
COMMUNICATIONS ET TRANSPORTS	313
SERVICES	2 056
FOURNITURES ET ÉQUIPEMENT	758
REVENUS DIVERS (RENVOYÉS AU GOUVERNEMENT)	103
DÉPENSES NETTES	**13 519**

Impartial
Confidentiel

2016
2017

Indépendant
Impartial
Confidentiel
Gratuit

Ombudsman
ONTARIO

CHIEN DE GARDE DE L'ONTARIO

@Ont_OmbudsmanFR

Ontario Ombudsman

OntarioOmbudsman